

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



IMPACTO DE LA ACTIVIDAD DE CORRESPONSALÍA  
BANCARIA EN LAS MICROEMPRESAS QUE OPERAN COMO  
AGENTE BCP EN LA REGIÓN LAMBAYEQUE

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORES: Bach. Alejandra de Fátima Centurión Mendoza  
Bach. Gasvelly Maryurhy Mendoza Tapia

Chiclayo, 29 de mayo de 2015

# **IMPACTO DE LA ACTIVIDAD DE CORRESPONSALÍA BANCARIA EN LAS MICROEMPRESAS QUE OPERAN COMO AGENTE BCP EN LA REGIÓN LAMBAYEQUE**

POR:

**Bach. Alejandra de Fátima Centurión Mendoza**  
**Bach. Gasvelly Maryurhy Mendoza Tapia**

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad  
Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADO POR:

---

**MBA. Hugo Robles Vílchez**

Presidente de Jurado

---

**Mgtr. Ing. Marco Arbulú Ballesteros**

Secretario de Jurado

---

**Mgtr. Fredi Wilan Tuesta Torres**

Vocal / Asesor de Jurado

**CHICLAYO, 2015**

## DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que nos ha dado fortaleza para continuar dedicamos en primer lugar nuestro trabajo a Dios.

De igual forma, dedicamos esta tesis a nuestra familia en general que nos ha sabido formar con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual nos ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

Gracias a esas personas importantes en nuestra vida, que siempre estuvieron listas para brindarnos toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que nos han otorgado. Con todo nuestro cariño esta tesis se las dedico a ustedes.

## AGRADECIMIENTO

Debemos agradecer de manera especial y sincera al Profesor Mg. TUESTA TORRES FREDI WILAN por aceptarnos realizar esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en nuestro trabajo y su capacidad para guiar nuestras ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en nuestra formación como investigadores.

Le agradecemos también el habernos facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis. Muchas gracias Profesor.

Queremos expresar también nuestro más sincero agradecimiento al profesor ARBULÚ BALLESTEROS, MARCO AGUSTIN por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de esta tesis. Debemos destacar, por encima de todo, su disponibilidad y paciencia que hizo que nuestras ideas tomaran sentido y rumbo tanto a nivel científico como personal. No cabe duda que su participación ha enriquecido el trabajo realizado y, además, ha significado el surgimiento de una sólida amistad.

## RESUMEN

La presente investigación evalúa el impacto de la corresponsalía bancaria en las microempresas de la Región Lambayeque.

El sistema de corresponsalía bancaria instalado por el Banco de Crédito del Perú a través de sus Agentes BCP, genera una serie de impactos en las empresas incorporadas a esta misma red de agentes. Estos impactos tanto económicos como no económicos permiten obtener al microempresario, beneficios como el de generar mayores ingresos y la oportunidad de hacerse más conocidos en su entorno para de esta forma a través de los factores de crecimiento, estos negocios puedan medir sus mejoras.

Palabras Clave: Agentes BCP, Corresponsalía Bancaria, factores de crecimiento.

## **ABSTRACT**

This study examines the impact of computer network on small businesses region of Lambayeque.

The computer network established by the Bank of Banco de Crédito del Perú through its BCP Agent generates impacts on companies incorporated in the network of agents. These economic and non-economic impacts allow microentrepreneurs to obtain benefits such as higher incomes and the opportunity to become better known on their field, so through growth factors, these businesses measure their improvements.

Key Words: BCP Agents, Computer Network, growth factors.

## INDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases teóricas	19
2.2.1. Modelo de cajero corresponsal	19
2.2.2. Microempresa	23
III. MATERIALES Y MÉTODOS	29
3.1. Tipo y diseño de investigación	29
3.2. Área y línea de investigación	29
3.2.1. Área de investigación	29
3.2.2. Línea de investigación	29
3.3. Población, muestra y muestreo	29
3.3.1. Población	29
3.3.2. Muestra	30
3.3.3. Muestreo	31
3.4. Identificación y Operacionalización de variables	32
3.5. Técnicas e Instrumentos	33
3.6. Recolección de datos	33
3.7. Procesamiento y Análisis de datos	33
IV. RESULTADOS, DISCUSIÓN Y PROPUESTA	34
4.1. Resultados	34
4.2. Discusión	69
4.3. Propuesta	74
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
5.1. Conclusiones	76
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRÁFICAS	78

<b>VII.</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>80</b>
7.1.	Anexo 01: Encuesta	80
7.2.	Anexo 02: Entrevista	83



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Denominación de Países al modelo _____	15
Tabla 2: Participación de Mercado _____	16
Tabla 3: Número de Mypes _____	18
Tabla 4: Desarrollo de empresas en el Perú _____	23
Tabla 5: Microempresas enfocadas a diversas actividades _____	24
Tabla 6: Operacionalización de variables _____	32
Tabla 7: Muestra _____	30
Tabla 8: Micronegocios _____	30
Tabla 9: Tipo de Negocio _____	34
Tabla 10: Antigüedad del Negocio _____	35
Tabla 11: Tiempo como Agente BCP _____	36
Tabla 12: Días de atención en su establecimiento _____	38
Tabla 13: Días de atención como Agente BCP _____	39
Tabla 14: Días de atención en su establecimiento y como Agente BCP _____	40
Tabla 15: Afluencia de público en su negocio _____	41
Tabla 16: Afluencia de público para el Agente BCP _____	42
Tabla 17: Horario de atención de su local _____	43
Tabla 18: Horario de atención del Agente BCP _____	44
Tabla 19: Transacciones promedio diarias _____	45
Tabla 20: Operaciones del Agente BCP _____	46
Tabla 21: Personas que trabajan en el establecimiento (antes) _____	48
Tabla 22: Personas que trabajan en el establecimiento (ahora) _____	49
Tabla 23: Personas que trabajan en el establecimiento (antes – ahora) _____	50
Tabla 24: Atención del Agente BCP _____	51
Tabla 25: Beneficio del Agente BCP _____	52
Tabla 26: Clientes captados antes (an) y ahora (ah) _____	53
Tabla 27: Clientes captados con la actividad del Agente _____	54
Tabla 28: Clientes que consumen en su local y usan el Agente BCP _____	55
Tabla 29: Porcentaje de clientes que utilizan el Agente y consumen en su local _____	57
Tabla 30: Compra de mercadería antes y ahora _____	58
Tabla 31: Cantidad de proveedores antes y ahora _____	59
Tabla 32: Antes y después de los créditos _____	61
Tabla 33: Por ser Agente BCP. Aumento de su Stock _____	62
Tabla 34: La utilidad percibida en relación a la de antes _____	63
Tabla 35: Distrito: Percepción del Agente BCP _____	64
Tabla 36: Negocio: Percepción del Agente BCP _____	66
Tabla 37: Preferencia de atención al público _____	67
Tabla 38: Atracción del Agente BCP _____	68

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Tipo de Negocio	34
Gráfico 2: Antigüedad del Negocio	35
Gráfico 3: Tiempo como Agente BCP	37
Gráfico 4: Días de atención en su establecimiento	38
Gráfico 5: Días de atención como Agentes BCP	39
Gráfico 6: Días de atención en su establecimiento y como Agente BCP	40
Gráfico 7: Afluencia de público en su negocio	41
Gráfico 8: Afluencia de Público para el Agente BCP	42
Gráfico 9: Horario de atención de su local	43
Gráfico 10: Horario de atención del Agente BCP	44
Gráfico 11: Transacciones promedio diarias	45
Gráfico 12: Operaciones del Agente BCP	47
Gráfico 13: Personas que trabajan en el establecimiento (antes)	48
Gráfico 14: Personas que trabajan en el establecimiento (ahora)	49
Gráfico 15: Personas que trabajan en el establecimiento (antes – ahora)	50
Gráfico 16: Atención del Agente BCP	51
Gráfico 17: Beneficio del Agente BCP	52
Gráfico 18: Clientes captados antes y ahora	53
Gráfico 19: Clientes captados con la actividad del Agente	55
Gráfico 20: Cliente que consumen en su local y usan el Agente BCP	56
Gráfico 21: Porcentaje que utilizan el Agente y consumen en su local	57
Gráfico 22: Compra de mercadería antes y ahora	58
Gráfico 23: Cantidad de proveedores antes y ahora	60
Gráfico 24: Antes y después de los créditos	61
Gráfico 25: Por ser Agente BCP, aumento de su Stock	62
Gráfico 26: La utilidad percibida en relación a la de antes	64
Gráfico 27: Distrito: Percepción del Agente BCP	65
Gráfico 28: Negocio: Percepción del Agente BCP	66
Gráfico 29: Preferencia de atención al público	67
Gráfico 30: Atracción del Agente BCP	68

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Banco trabaja directo con empresas	20
Figura 2: Banco trabaja con redes de distribución amplias	21
Figura 3: Canales de atención de los Bancos	22
Figura 4: Proceso de interacción de los Cajeros Corresponsales	22
Figura 5: Participación de Cajero Corresponsal	25

## I. INTRODUCCIÓN

Los microempresarios al emprender un nuevo proyecto tienen muchas expectativas de crecimiento para su negocio; y por otro lado surge el interés del Banco de Crédito del Perú en hacer crecer su red de atención a su público usuario, es por ello que de acuerdo a la observación preliminar surge la incógnita de conocer cuál ha sido el impacto que han tenido las microempresas que han decidido agregarle al giro de su negocio las operaciones como Agentes BCP.

Los agentes BCP contribuyen de manera significativa o deficiente ante el desarrollo de las microempresas, pues los microempresarios puede tener perspectivas diferentes acerca de las condiciones por las cuales aceptaron el sistema de agente BCP, en algunos casos como un plus a su negocio que le brindará una rentabilidad o tomarlo como cualquier actividad que le causa problemas en el desarrollo de las actividades del giro de su negocio.

En el caso de ser buena su perspectiva acerca del servicio de agente BCP, las personas que concurren ha dicho establecimiento a realizar operaciones en los Agentes BCP terminará comprando algún producto o servicio que puede brindar la microempresa, generando así una opción interesante para incrementar las ventas. En caso sea una mala perspectiva tomándola como cualquier actividad que realiza y usa esto como medio de llamar la atención pero no realiza el servicio, tendrá problemas porque las personas al darse cuenta de que no brinda el servicio, no regresarán y lo probable es que el negocio baje su rentabilidad.

En este sentido, el problema de la investigación es: ¿Cuál es el impacto de la Actividad de Corresponsalía Bancaria del Banco de Crédito del Perú en los negocios de las microempresas que operan como Agentes BCP en la Región Lambayeque?

Asimismo, el objetivo general fue: Determinar el impacto de la actividad de corresponsalía bancaria del Banco de Crédito del Perú en los negocios de las microempresas que operan como Agentes BCP en la Región Lambayeque.

Los objetivos específicos desarrollados fueron: Conocer la influencia que tiene la corresponsalía bancaria en las microempresas que agregaron al giro de su negocio el Agente BCP, determinar la influencia de la cantidad de transacciones financieras a través del canal de corresponsalía bancaria, en el desempeño de las microempresas constituidas como Agentes BCP, determinar la influencia que tiene el tipo de negocio de las microempresas en el desempeño de la actividad de corresponsalía bancaria y analizar la influencia de la localización de la microempresa, que funciona como Agente BCP, en el desempeño de su actividad comercial.

La presente investigación se justifica porque conocer el impacto resultante de la actividad de corresponsalía bancaria del BCP en los negocios de las microempresas de la Región Lambayeque que operan como Agentes BCP; permite identificar la influencia del sistema de corresponsalía en el sector micro empresarial, identificando de manera diferenciada según su desempeño como Agente BCP, el tipo de actividad y la localización de las microempresas. Reconociendo la contribución del banco en la mejora o deterioro del giro de su negocio.

El conocimiento que aporta este estudio fundamentalmente es para las entidades del sistema financiero, que deseen mejorar o innovar en el sistema de corresponsalía bancaria o para tomar en cuenta la información obtenida de los microempresarios para plantearles atractivas propuestas en que ambas partes se beneficien y también para los empresarios que decidan agregar a su negocio el Agente BCP brindando información de la influencia de este sistema de corresponsalía en empresas similares.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

En los países de América Latina los corresponsales bancarios, han sido una alternativa eficaz para lograr la bancarización, haciendo de este modo que más personas se acerquen a los bancos.

El modelo de corresponsales bancarios se constituyó como una opción para la inclusión financiera, pues un problema que existe es la escasez de puntos de atención a clientes, con este modelo desarrollado por entidades financieras se pretende favorecer a los segmentos de la población que no acceden a la banca.

En la revista Boliviana (Nueva Economía publicada, 2010), El primer país en Latinoamérica en implementar este modelo de corresponsalía bancaria fue Brasil; el mismo que desde el año 1973, el Banco Central de Brasil (BCB) autorizó a la banca comercial a contratar a terceros para realizar transacciones de envió, retiros y recibir pagos. Por la resolución de 1999 se fortaleció este modelo alcanzando los 13,731 corresponsales bancarios en el 2000; y a diciembre del 2011 eran 160,000 brindando un servicio más familiar, con horarios que se acomodan a los clientes. El ejemplo de Brasil fue seguido por otros países como Perú, Ecuador,

México, Colombia, Guatemala, Venezuela, Bolivia y Chile, países que hoy cuentan con un marco normativo concreto que permite y regula esta actividad. La denominación dada en los países al modelo es la siguiente:

Tabla 1: Denominación de Países al modelo

PAÍS	DENOMINACIÓN
Brasil y Guatemala	Agentes bancarios
Chile, Ecuador, Colombia y Venezuela	Corresponsales no Bancarios
México	Corresponsables Bancarios
Perú	Cajeros Corresponsales
FUENTE: ASBANC, ASOBANCARIA	

En Perú, la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), mediante la resolución SBS N° 1765-2005 del 16 de Junio del 2005, autoriza a las entidades financiera la apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas, uso de locales compartidos, cajeros automáticos y cajeros corresponsales, lo cual permitiría a los bancos llegar a más personas con menos costos, bancarizando una gran parte de la población.

En base al modelo de cajero corresponsal, el Banco de Crédito del Perú (BCP) implementó en el 2005 este modelo con la apertura de 61 Agentes BCP y comprobó con este primer grupo la efectividad del desarrollo del modelo ampliando su red de cajeros corresponsales, llegando al 2012 con 5840 Agentes BCP.

En la entrevista realizada por el Diario El Comercio (2007); al Gerente de Agente BCP Luis Almandoz comentó que el primer Agente BCP se instaló en un pequeño almacén de abarrotes en la Panamericana Sur en el distrito de Mala (Lima), comprobando su efectividad el BCP decidió asociarse con otros negocios

como bodegas, farmacias, lavanderías, etc.; sumando así las operaciones que realiza cada agente mes a mes movilizandando más de un millón de soles a esa fecha. El Banco de Crédito del Perú, por utilizar este modelo de Agente BCP ganó el premio a la Creatividad Empresarial 2006, en la categoría de Servicios Bancarios.

El Banco de Crédito del Perú, el primer banco en nuestro país, al cumplir 123 años de existencia, cuenta con 346 Agencias, 1,526 cajeros automáticos, 5,840 Agentes BCP y 15,564 empleados.

El modelo de cajero corresponsal ha ido creciendo captando el interés de bancos y empresarios en el Perú alcanzando al 2008, según informe del Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP), el cuarto lugar a nivel mundial después de Brasil, Filipinas y Sudáfrica; en utilizar el modelo de corresponsalía bancaria.

En el informe emitido por la SBS a diciembre del 2012, el Perú contaba con 14,806 cajeros corresponsales pertenecientes a diversas entidades y según el informe de estadísticas de ASBANC (2010) los principales bancos en utilizar este modelo con la denominación dada por cada uno de ellos y participación del mercado que poseen:

Tabla 2: Participación de Mercado

BANCO	CAJERO CORRESPONSAL	PARTICIPACIÓN
Banco de Crédito del Perú	Agente BCP	48%
Interbank	Interbank Directo	19%
BBVA Continental	Agente Express	11%
Scotiabank	Cajero Express	9%
Otros		13%
FUENTE: ASBANC (2010)		



En Perú se promulga el Decreto Legislativo N° 705 Ley de Promoción de la Micro y Pequeña Empresa en el año 1991, considerando como microempresas a las unidades que no superarán los 10 trabajadores y el volumen de venta anual de 12 UIT y en las pequeñas empresas no excedían los 20 trabajadores y volumen de venta anual de 25 UIT.

Según la legislación vigente en la Ley N° 28015, promulgada el 3 de Julio del 2003, en la cual manifiesta la ley de la promoción de la competitividad formalización y desarrollo del micro y pequeña empresa, denominadas como (MYPE). El 28 de Junio de 2008 se publica el Decreto Legislativo N° 1086 Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al empleo decente, para la aplicación tanto al sector de la micro y pequeña empresa pero con distintos matices y por medio del Decreto Supremo N° 007-2008 se unifica las normas de la Ley 28015 y las modificaciones a esta efectuada por el Decreto Legislativo N° 1086.

El sector de las MYPES en el Perú muestra un crecimiento significativo, según Dirección de Investigación Socio Económico Laboral (DISEL), (2011) y según la SUNAT, (2011); las MYPES informales tratan de establecerse como formales pues tienen la posibilidad de acceder a mejores oportunidades.

Se ha realizado estudios sobre el modelo de corresponsalía bancaria en el Perú para la obtención de grados, se detallan a continuación:

Tabla 3: Número de Mypes

Año	N° DE MYPE				
	TOTAL	FORMAL	%	INFORMAL	%
2006	2,081,515	880,983	42%	1,200,532	57.7%
2009	2,150,992	1,119,254	52%	1,031,738	48%
2010	278,913	1,192,301	54.7%	986,612	45.3%
2011	221,185	1,282,514	58%	92,897	42%
FUENTE: DISEL, SUNAT (2011)					

En la investigación realizada (Ñañaque, 2008) en la Universidad San Martín de Porres para obtener el grado de Maestría, plantea determinar el impacto de la implementación de los Agentes BCP en empresas de Lima Metropolitana, en términos de resultados financieros de ambos participantes, en la atención de los usuarios y la captación de clientes; tomando como muestra 8 Agentes BCP en los distintos distritos de Lima, considerando (4) boticas y farmacias, (3) casas comerciales, (1) distribuidoras y 84 personas usuarias del servicio de Agente BCP. Llegando a las conclusiones de que este modelo es beneficioso para todas las partes ya sea banco, empresa y clientes; existe mayor número de ventas para las empresas tanto por los clientes antiguos como los nuevos que utilizan los servicios de Agente BCP.

En la investigación realizada (López y Condori, 2009) en la Universidad Mayor de San Marcos para obtener el grado de Licenciado, plantean determinar los impactos existentes de la corresponsalía bancaria en el sistema financiero nacional al permitir la creación de nuevas oportunidades de negocios en las empresas, así como una mayor inclusión en el uso del sistema financiero en Lima Metropolitana.

Tomando como muestra la realización de 8 encuestas a boticas y farmacias, casas comerciales, distribuidoras y 84 personas usuarias del servicio de Agente BCP. que son Agentes BCP en distintos distritos de Lima, como: Breña, ATE, Surco, Lima, Comas, Jesús María, San Juan de Miraflores; llegando a las conclusiones que los establecimientos constituidos como Agentes BCP pueden proporcionar mayores servicios a sus clientes y los empresarios de los establecimientos manifiestan que han obtenido nuevos clientes, la descentralización de las operaciones ha favorecido a los clientes permitiéndoles efectuar algunas operaciones de poca cuantía, logran mayor captación de clientes para el banco en términos de nuevos productos financieros.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Modelo de cajero corresponsal

#### a. Cajero corresponsal

Es un tercero que contratado por una entidad financiera y sin ser parte del sistema financiero realizan transacciones bancarias en pequeños niveles en su establecimiento sean farmacias, bodegas, etc.

Las características del modelo de cajero corresponsal permiten a los bancos acercarse a clientes.

Los beneficios para el micro y pequeño empresario es que genera nuevos ingresos, puede mejorar su imagen en la comunidad, brinda otros servicios.

Para que una persona natural o jurídica acceda a formar parte de la cadena de Agentes BCP, los requisitos son: ser representante legal, tener licencia de funcionamiento, ficha de RUC, capital propio, que el negocio tenga más de 6 meses de antigüedad, licencia de defensa civil e internet.

Por medio de este modelo se pueden realizar operaciones en moneda nacional y extranjera en montos no mayores a 500 soles.

b. Dinámica de cajero corresponsal

- Banco trabaja directo con empresas

El banco evalúa a las empresas, si estas cumplen con los requisitos las afilia para que estas brinden el servicio de Agentes BCP. La ventaja de esta relación es que el banco trabaja con las MYPES permitiéndoles ampliar la gama de servicios que estos pueden ofrecer. La desventaja que el banco no realice seguimiento al servicio que brindan estas empresas.

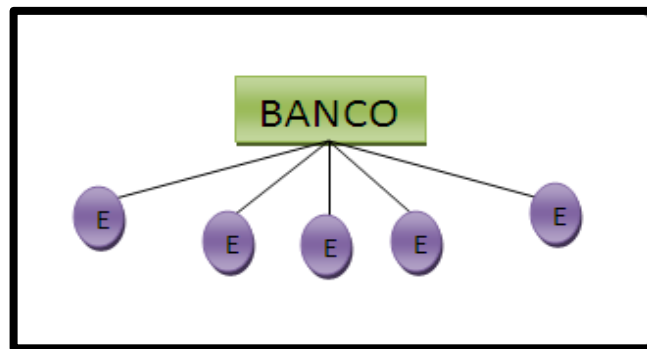


Figura 1: Banco trabaja directo con empresas

- Banco trabaja con redes de distribución amplias

El banco realiza alianzas con empresas de cadenas nacionales para que realicen el servicio de Agentes BCP, la ventaja de utilizar esta relación es que se puede aprovechar las redes de grandes compañías, la desventaja es que las cadenas no tienen interés en desarrollar la actividad de Agente BCP.

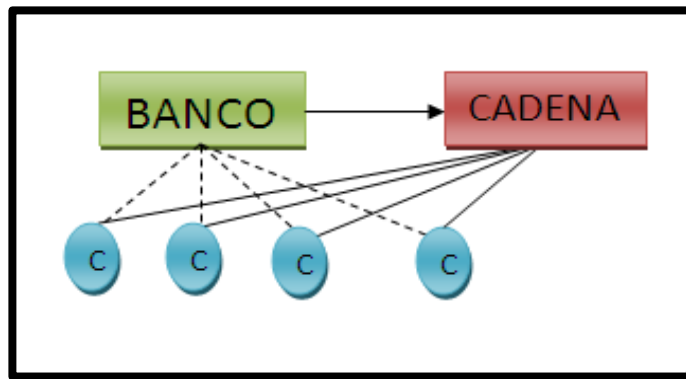


Figura 2: Banco trabaja con redes de distribución amplias

### c. Transacciones

Las personas día a día se acercan a la banca a realizar operaciones como: depósitos, retiros, pago de tarjeta de Crédito (BCP), disposiciones de efectivo de tarjeta de crédito, pago de préstamos (BCP), cobro de giros nacionales e internacionales, consulta de saldos y movimientos; también recargas virtuales y pagos de Servicios (luz, agua, teléfono, centros de estudio y universidades, productos de belleza, etc.).

La evolución de las transacciones realizadas por los diversos canales de atención del año 2007 con respecto al 2012, se muestra en el informe emitido por (ASBANC, 2013); con incremento del uso de cajero corresponsal.

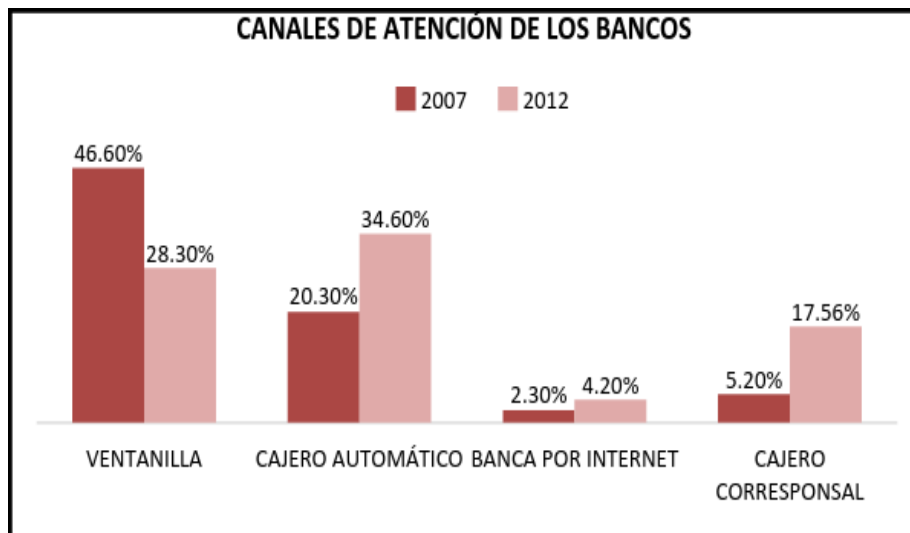


Figura 3: Canales de atención de los Bancos

FUENTE: ASBANC (2013)

- Proceso de interacción de los cajeros corresponsales

El cajero corresponsal realiza transacciones de recibir y dar dinero a clientes, utilizando el dinero de su cuenta corriente; al no tener dinero en su cuenta debe acudir al banco para depositar el dinero que recibió en su establecimiento, de este modo un ciclo.

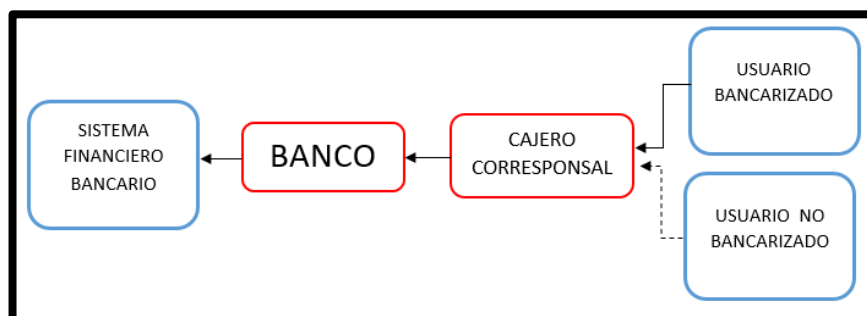


Figura 4: Proceso de interacción de los Cajeros Corresponsales

### 2.2.2. Microempresa

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica amparadas por la Ley 28015, las cuales han surgido como un proyecto de emprendedurismo, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Tabla 4: Desarrollo de empresas en el Perú

TAMAÑO	PARTICIPACIÓN
Micro	94.60%
Pequeña	4.60%
Mediana y grande	0.80%
FUENTE: MINISTERIO DE PRODUCCIÓN (2012)	

Según el informe del Ministerio de Producción (2012), el desarrollo de empresas en el Perú es favorable y su participación en el entorno según el tamaño de la entidad, colocando a las microempresas con mayor participación en el mercado.

#### a. Características de la microempresa

- El número total de trabajadores: La microempresa abarca de 1 hasta 10 trabajadores inclusive.
- Niveles de ventas anuales: La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Según el Ministerio de Producción (2012), las microempresas están enfocadas a diversas actividades económicas de las cuáles predomina el sector terciario considerando el comercio y los servicios.

Tabla 5: Microempresas enfocadas a diversas actividades

SECTOR	%	ACTIVIDAD	%
Sector Terciario	84.30%	Comercio	46.90%
		Servicio	37.40%
Sector Secundario	13.10%	Manufactura	10%
		Construcción	3.10%
Sector Primario	2.10%	Agropecuario	1.80%
		Minería	0.50%
		Pesca	0.30%
FUENTE: MINISTERIO DE PRODUCCIÓN (2012)			

#### b. Giro del negocio

Es el conjunto de acciones que realizan los empresarios organizando el trabajo personal y/o el capital, por cuenta propia, con la finalidad de crear o distribuir bienes o servicios destinados a sus consumidores y usuarios, ya sean estos finales o no.

Clasificación de los giros:

- Comercial: compraventa de un producto determinado.
- Industrial: productora que ofrezca un producto final o intermedio.
- Servicios: Ofrecen un producto intangible al consumidor.



### c. Actividades

Es un objeto u ocupación principal, son todas las acciones que realizan los empresarios en sus negocios.

Según la actividad del negocio la participación de los cajeros corresponsales están orientados al sector terciario dentro de los que destacan bodegas, farmacias, cadenas de tiendas, grifos y otros considerando clínicas, librerías, estéticas, ferreterías, etc. Los bancos buscan estar más cerca de los clientes a través de las microempresas destacando las bodegas y farmacias.

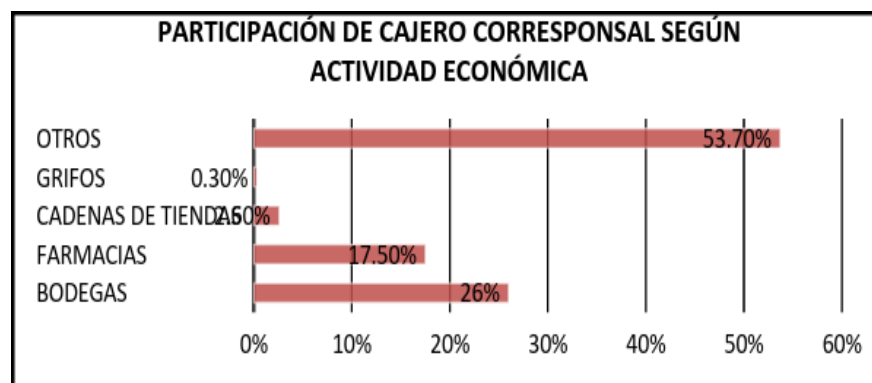


Figura 5: Participación de Cajero Corresponsal

FUENTE: ASBANC (2012)

#### d. Factores de crecimiento

Factores con los cuáles se determina la influencia de los cajeros corresponsales con la actividad de su negocio.

- Ventas

Según American Marketing Association, define la venta como "el proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (del vendedor y el comprador)"

- Clientes

Persona natural o jurídica que tiene una relación con una entidad, por la adquisición de algún producto o servicio que esta brinde. Según la American Marketing Association (A.M.A.), el **cliente** es "*el comprador potencial o real de los productos o servicios*".

Laura Fischer y Jorge Espejo, autores del libro "Mercadotecnia", consideran que la venta es una función que forma parte del proceso sistemático de la mercadotecnia y la definen como "toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio".

- Rotación

Hamdy Taha, autor de Investigación de operaciones, es uno de los parámetros utilizados para el control de gestión de la función comercial de una empresa. Expresa el número de veces que se han renovado las existencias (de un artículo) durante un período. Una rotación baja es el uso ineficiente de los activos. Una rotación alta demuestra que los productos se venden rápidamente.

- Stock

Ronald Ballou, autor del libro Logística, administración de la cadena de suministro, "conjunto de mercaderías o productos en espera para satisfacer una demanda futura o próxima y abastecer de esta forma a los clientes.

- Stock normal: Constituido por artículos nuevos que son utilizados en forma constante, su reposición se efectúa en forma cíclica.
- El stock de seguridad: Volumen de existencias que se tiene en el almacén, por encima de lo que normalmente se espera necesitar, para situaciones eventuales de exceso de demanda.

- Créditos

Facilita el acceso a bienes de forma práctica, sencilla y eficaz. Es dar un valor en un momento actual, recibiendo un monto a futuro.

- Crédito bancario: cliente recibe dinero de una entidad financiera.
- Crédito comercial: es una fuente de financiamiento a corto plazo de una empresa a otra otorgada por los proveedores por la compra/venta de material.

- Utilidad

Según Alfonso Santa Cruz y María Torres, autores del libro Tratado de Contabilidad de Costos, Es la ganancia o utilidad que han generado los activos, incrementando el patrimonio de la empresa.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación del presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como investigación descriptiva; con el cual se logró conocer el impacto que ha generado la corresponsalía bancaria en los negocios de las microempresas.

#### 3.2. Área y línea de investigación

##### 3.2.1. Área de investigación

Gestión

##### 3.2.2. Línea de investigación

Finanzas

#### 3.3. Población, muestra y muestreo

El estudio se realizó en base a la totalidad de agentes corresponsales del BCP al mes de Mayo del 2013 de la Región Lambayeque.

##### 3.3.1. Población

A la fecha de la investigación, el Banco de Crédito contaba con 192 Agentes BCP, en las 3 provincias y en los 39 distritos de la Región Lambayeque, los cuales

estaban instalados en los diferentes negocios tales como bodegas, farmacias, boticas, etc.

### 3.3.2. Muestra

Se calculó la muestra en base a la población de 192 Agentes BCP en la Región Lambayeque.

Se consideró:

Tabla 6: Muestra

INDICADOR	VALOR	EXPLICACIÓN
A	95%	Nivel de confianza
N	192	Población
P	0.5	Probabilidad que el impacto sea favorable
Q	0.5	Probabilidad que el impacto no sea favorable
D	6%	Error máximo de estimación.
<b>N</b>	<b>114</b>	<b>Muestra final</b>

La división para seleccionar a los micronegocios se hizo según su participación en el mercado.

Tabla 7: Micronegocios

CIUDADES		%	
CHICLAYO	152	79%	89
LAMBAYEQUE	28	15%	16
FERREÑAFE	12	6%	7
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>	<b>114</b>

### 3.3.3. Muestreo

Con el propósito de recabar información para el logro de los objetivos de la investigación existen dos métodos generales de muestreo, sistemático y no sistemático. En el caso del muestreo sistemático se toma una muestra representativa que resulta a partir de las técnicas estadísticas de probabilidad, en este caso se emplea el muestreo aleatorio simple puesto que se seleccionaron microempresas al azar y su variante el muestreo por conglomerados; el cual se utilizó al hacer la división por distritos de la Región Lambayeque.

### 3.4. Identificación y Operacionalización de variables

Las variables consideradas se refieren a empresas; que siendo del sector microempresario han agregado al giro de su negocio el servicio de Agente BCP.

Tabla 8: Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
AGENTE BCP	PERFIL DEL AGENTE	ANTIGÜEDAD DEL NEGOCIO
		INICIO DE ACTIVIDAD
	MODELO	TIPO DE RELACIÓN CON BANCO
	DESEMPEÑO	NÚMERO DE P.O.S
	TRANSACCIONES	PRODUCTOS BANCO
		SERVICIOS TERCEROS
MICROEMPRESA	CARACTERÍSTICAS	Nº DE TRABAJADORES
		LOCALIZACIÓN
	GIRO DEL NEGOCIO	ACTIVIDAD
	FACTORES DE CRECIMIENTO	VENTAS
		CLIENTES
		ACCESO DE CRÉDITOS
		STOCK
		ROTACIÓN
		UTILIDAD



### 3.5. Técnicas e Instrumentos

Las técnicas que se utilizaron en el estudio fueron las encuestas y las entrevistas con expertos.

Los instrumentos que se utilizaron para la investigación son el guion de entrevista y cuestionarios de las encuestas en función a las variables.

Los cuales se aplicaron a los microempresarios que trabajan con el agente BCP y a los funcionarios del Banco que tienen a cargo los Agentes BCP.

### 3.6. Recolección de datos

La recolección de datos se realizó mediante el trabajo de campo, visitando a los microempresarios dialogando face to face y aplicando el cuestionario a los 114 negocios distribuidos en la Región Lambayeque.

### 3.7. Procesamiento y Análisis de datos

Después de recolectar la información por medio de las encuestas, se realizó una revisión para verificar los datos, se codificaron las preguntas para luego ingresarlas al programa de Excel, el cual permitió procesar la información elaborando tablas y gráficos, de acuerdo a las variables de la investigación.

El análisis de datos se llevó a cabo con la información recolectada y teniendo en cuenta los objetivos planteados en la investigación. Contrastándose con la hipótesis planteada, los antecedentes y marco teórico, permitiendo sustentar la validez e interés del estudio.

## IV. RESULTADOS, DISCUSIÓN Y PROPUESTA

### 4.1. Resultados

Tabla 9: Tipo de Negocio

TIPO DE NEGOCIO		PORCENTAJE
Bazar	10	9%
Bodega	71	62%
Botica	7	6%
Internet	15	13%
Locutorio	7	6%
Otros	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

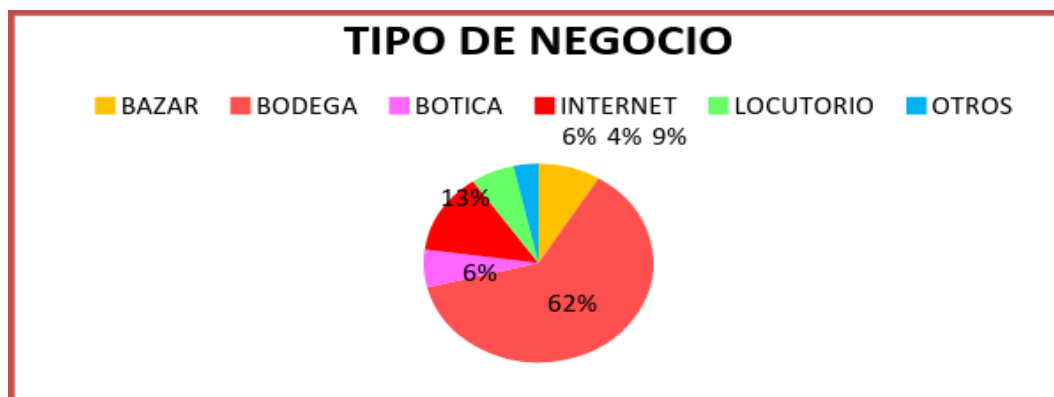


Gráfico 1: Tipo de Negocio

Se puede apreciar que en más del 80% de participación de los agentes BCP, están presentes en tres importantes giros de negocio como son: bodegas, cabinas y bazares.

Se observa que la actividad de agente BCP ha sido aceptada en mayor proporción por los microempresarios de las bodegas porque les permite exhibir la variedad de sus productos. Por el lado del banco le conviene porque estos negocios pueden capitalizar mejor la actividad de agente BCP, tienen mayor rotación de dinero y son los más frecuentados por el público.

Tabla 10: Antigüedad del Negocio

ANTIGÜEDAD DEL NEGOCIO		PORCENTAJE
7 a 12 meses	12	11%
13 meses a 2años	22	19%
2.1 años– 3 años	38	33%
3.1años-4 años	38	33%
5 años a más	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

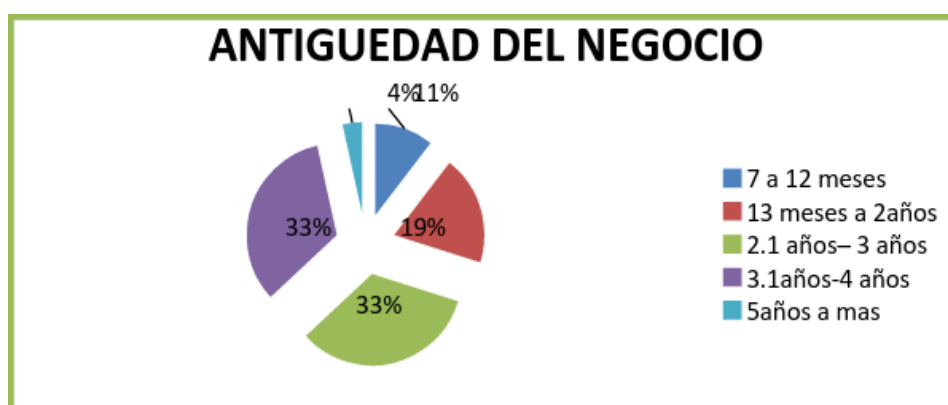


Gráfico 2. Antigüedad del Negocio

Se aprecia que un 77% de los microempresarios encuestados tienen más de 3 años a 5 años en el rubro del negocio, considerando que el banco busca aliarse con negocios estables ya conocidos en el mercado, con clientes activos y que buscan añadirle valor a su negocio.

No obstante no es una limitación porque hay empresas que tienen de 1 a 3 años representadas por el 52% de los microempresarios encuestados, no siendo un obstáculo para el banco en aliarse con estos negocios.

Para el Banco de Crédito es importante que los micronegocios con los que realiza alianzas posean más de 6 meses de funcionamiento, donde estas empresas deben encontrarse estables en el mercado.

Tabla 11: Tiempo como Agente BCP

AÑOS DEL NEGOCIO		PORCENTAJE
7 a 12 meses	12	11%
13 meses a 2años	22	19%
2.1 años– 3 años	38	33%
3.1años-4 años	38	33%
5años a mas	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>



Gráfico 3: Tiempo como Agente BCP

El cuadro segmenta las microempresas por el tiempo de actividad como Agente BCP, donde se observa que el tiempo de los micronegocios como agentes BCP se encuentra entre 2 y 4 años representado por el 67%, mientras que otros micronegocios llevan como agente BCP de 5 años a más representando el 4%; lo cual indica que les es beneficioso a los microempresario tener un agente BCP en su negocio.

Por otro lado, se observa que en los últimos 5 años ha tenido mayor aceptación la actividad de Agente BCP porque para los microempresarios es una forma de agregarle valor a su negocio realizando transacciones rápidas y cerca del hogar de los clientes.

Tabla 12: Días de atención en su establecimiento

DÍAS DE ATENCIÓN EN SU ESTABLECIMIENTO		PORCENTAJE
Lunes-Viernes	0	0%
Lunes- Sábado	54	47%
Lunes – Domingo	60	53%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

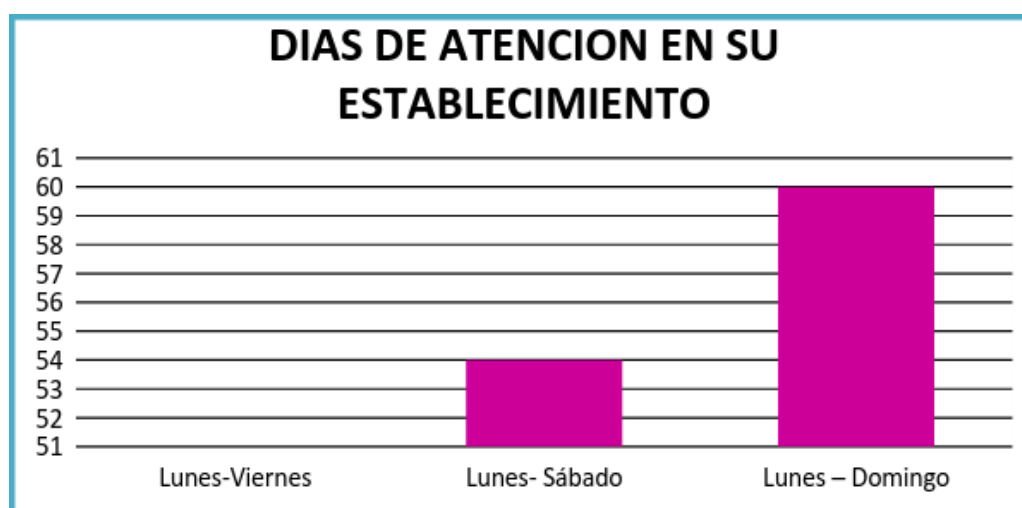


Gráfico 4: Días de atención en su establecimiento

Se puede apreciar que más del 100% de participación de los agentes BCP en los días laborables en su establecimiento son de lunes a domingo y lunes a sábado.

Se observa que los microempresarios atienden su establecimiento de lunes a domingo porque para la gran mayoría su negocio se encuentra en su vivienda, además pueden cubrir necesidades básicas al alcance del cliente.

Se toma en cuenta que los microempresarios generan su ingreso a través de las actividades que realizan en su negocio, por ello en su mayoría trabajan de lunes a domingo.

Tabla 13: Días de atención como Agente BCP

DÍAS DE ATENCIÓN COMO AGENTE BCP		PORCENTAJE
Lunes-Viernes	0	0%
Lunes- Sábado	75	66%
Lunes – Domingo	39	34%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

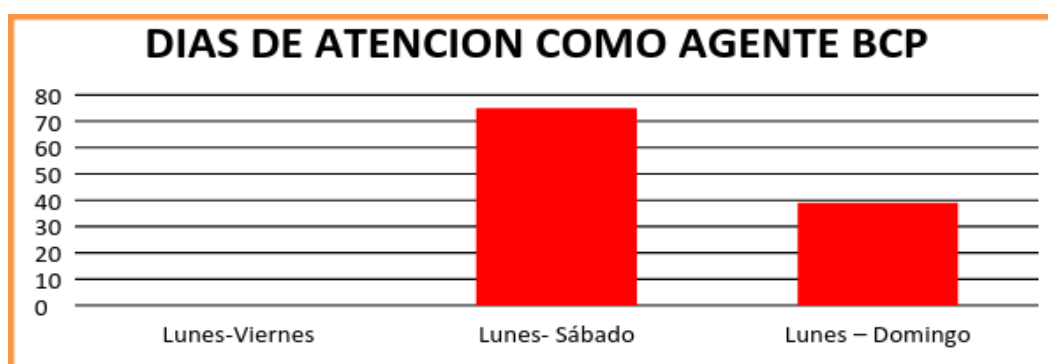


Gráfico 5: Días de atención como Agentes BCP

Se observa en el gráfico que para los microempresarios los días laborables como agente BCP en su establecimiento con un 100% de participación son los días lunes a sábado y lunes a domingo.

Se aprecia que los microempresarios atienden el agente BCP de lunes a sábado porque en su gran mayoría los días domingos es un peligro ir con mucho dinero a recargar su cuenta corriente.

Los microempresarios manifestaron que el aumento de la delincuencia es un riesgo que los afectan por lo tanto no se arriesgan en manejar mucho dinero los días domingo considerando que los bancos no atienden y estos no pueden depositar al banco.

### Comparación

Tabla 14: Días de atención en su establecimiento y como Agente BCP

DÍAS	DÍAS DE ATENCIÓN COMO AGENTE BCP		DÍAS DE ATENCIÓN EN SU ESTABLECIMIENTO	
Lunes-Viernes	0	0%	0	0%
Lunes- Sábado	75	66%	54	47%
Lunes – Domingo	39	34%	60	53%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

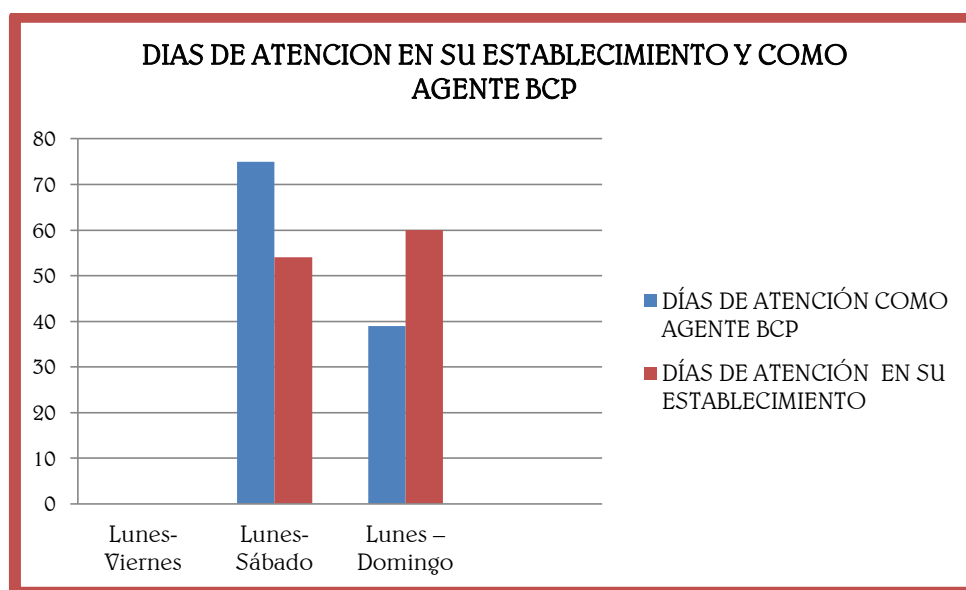


Gráfico 6: Días de atención en su establecimiento y como Agente BCP



Se observa que el microempresario aumenta sus ventas los días de lunes a domingo porque en el mismo negocio vive y aquellos que trabajan como Agente BCP los días de lunes a sábados son locales alquilados es por esa razón que el porcentaje aumenta los días domingos.

Tabla 15: Afluencia de público en su negocio

AFLUENCIA DE PÚBLICO EN SU NEGOCIO		PORCENTAJE
Mañana	49	43%
Tarde	37	32%
Noche	28	25%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

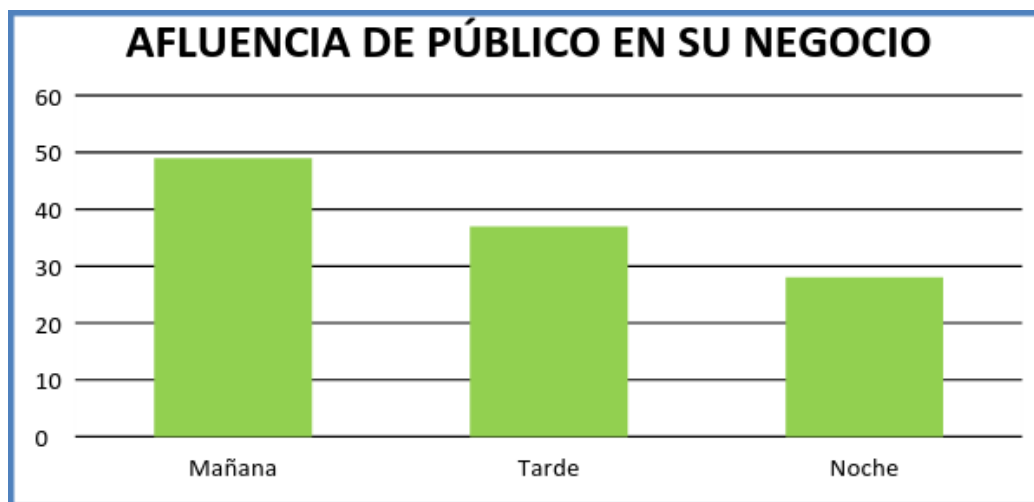


Gráfico 7: Afluencia de público en su negocio

En el gráfico se observa que las microempresas encuestadas con un 75% de participación de los agentes BCP tienen mayor afluencia de público por las mañanas y las tardes.

Se observa que las microempresas tienen más afluencia por las mañanas porque las personas salen a realizar sus actividades cotidianas y necesitan adquirir algún producto, por las tardes los clientes compran productos para la cena familiar (pan, azúcar, café, etc.) y en la noche son pocas las personas que consumen en el establecimiento donde las necesidades son menores a las del día.

Tabla 16: Afluencia de público para el Agente BCP

AFLUENCIA DE PÚBLICO PARA EL AGENTE BCP		PORCENTAJE
Mañana	11	10%
Tarde	58	51%
Noche	45	39%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

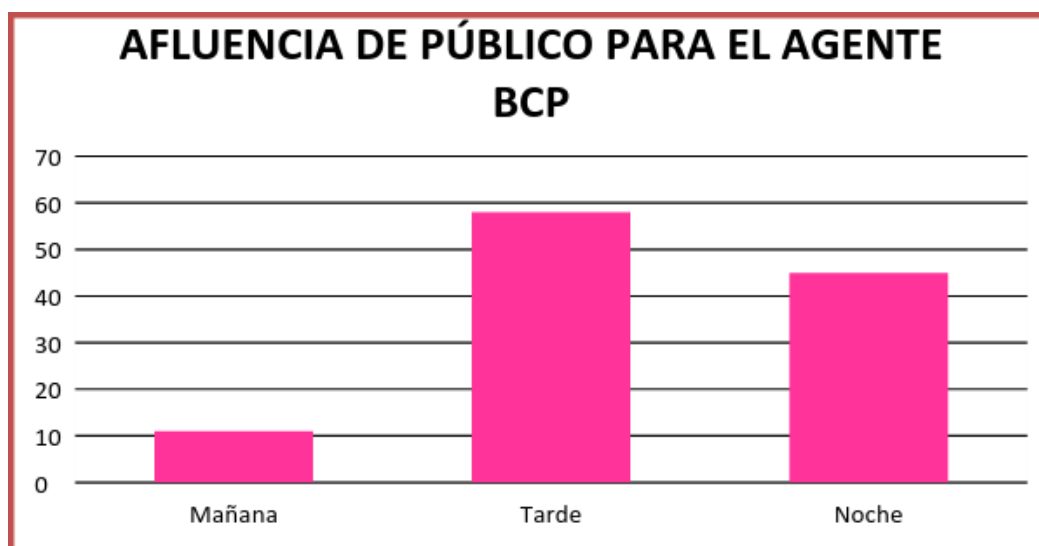


Gráfico 8: Afluencia de Público para el Agente BCP

Se aprecia que en las microempresas con el 90% de participación la afluencia del público para el uso del agente BCP es por las tardes y por las noches.

Los microempresarios manifestaron que por las mañanas existen menor uso del agente BCP porque las personas en su mayoría trabajan y solo utilizan el establecimiento para la compra de algún producto, los agentes BCP son más usado por las amas de casa y las personas mayores quienes se desocupan y tienen más tiempo por la tardes y por las noches donde las personas salen de sus labores diarias realizando sus transacciones.

Tabla 17: Horario de atención de su local

NEGOCIO	8H	9H	10H	11H	12H	13H	14H	15H	16H
Bazar							3	5	2
Bodega	1		1	1	2	13	13	30	10
Botica			1				3	3	
Internet	4				3			5	3
Locutorio						2	3	2	
Otros		1					1		2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>45</b>	<b>17</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>13%</b>	<b>20%</b>	<b>39%</b>	<b>15%</b>

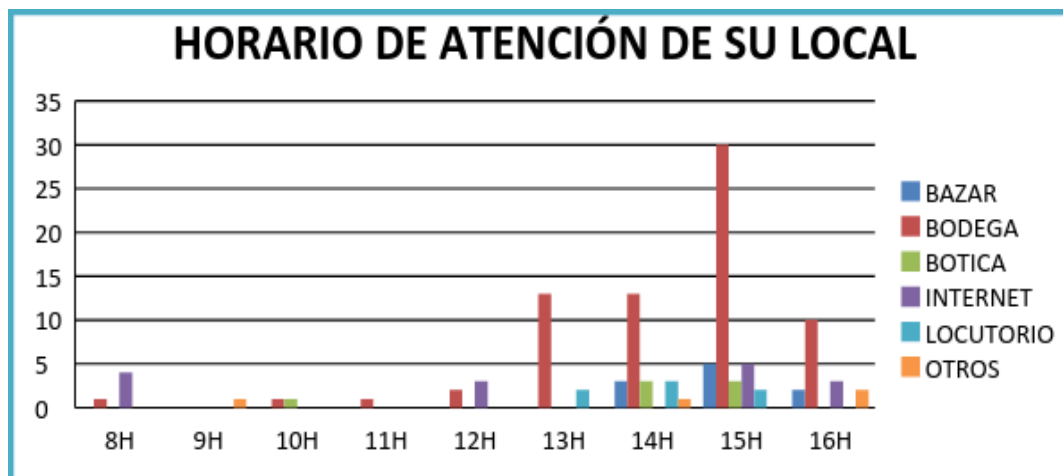


Gráfico 9: Horario de atención de su local

Se puede apreciar que en más del 74% de participación de los Agentes BCP, están presentes en tres horarios de atención de su establecimiento como son: 14h, 15h y 16h diarias.

Los microempresarios al estar cerca de los clientes abren su negocio temprano donde las personas salen hacer sus labores de trabajo y necesitan adquirir algún producto, y los centros comerciales abren a las 9 de la mañana.

Tabla 18: Horario de atención del Agente BCP

NEGOCIO	8H	9H	10H	11H	12H	13H	14H
Bazar			2			3	5
Bodega	1	1	12	11	20	13	13
Botica						4	3
Internet	4	3		3			5
Locutorio					2	3	2
Otros		1	2			1	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>28</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>14%</b>	<b>12%</b>	<b>19%</b>	<b>21%</b>	<b>25%</b>

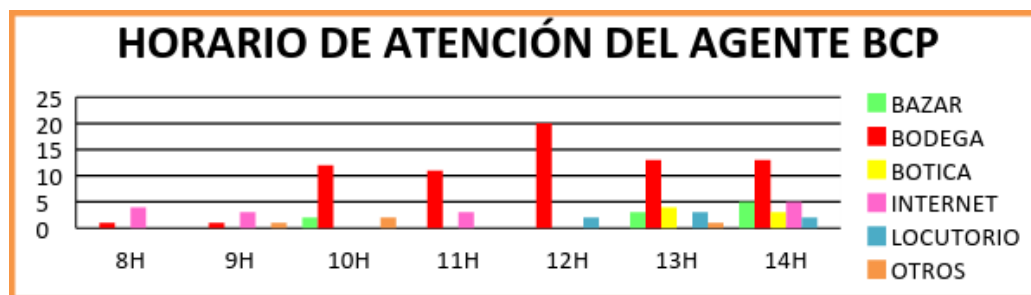


Gráfico 10: Horario de atención del Agente BCP

Se puede apreciar que en más del 65% de participación de los agentes BCP, están presentes en tres horarios de atención de su establecimiento como son: 14h, 15h y 16h diarias donde estas pertenecen a los micronegocios como bodega bazar, internet, botica, locutorios, otros. Se aprecia que los microempresarios trabajan como agente BCP las 14h diarias porque el negocio se encuentra en su propia vivienda, además el banco les exigen realizar un determinado número de transacciones. Algunos microempresarios manifestaron que hoy en día hay

mucho peligro y las personas tienen miedo al realizar transacciones y poner en peligro su negocio.

Comentario Gráfico 9 y 10: Los microempresarios atienden más horas diarias en su establecimiento sin atender el agente BCP pues en algunas zonas se vuelve peligrosa esta actividad, entonces trabajan menos horas el Agente BCP evitando poner en peligro su negocio.

Tabla 19: Transacciones promedio diarias

TRANSACCIONES PROMEDIO DIARIAS		PORCENTAJE
71 a 90	11	10%
91 a 110	43	38%
111 a 150	33	29%
más de 151	27	23%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

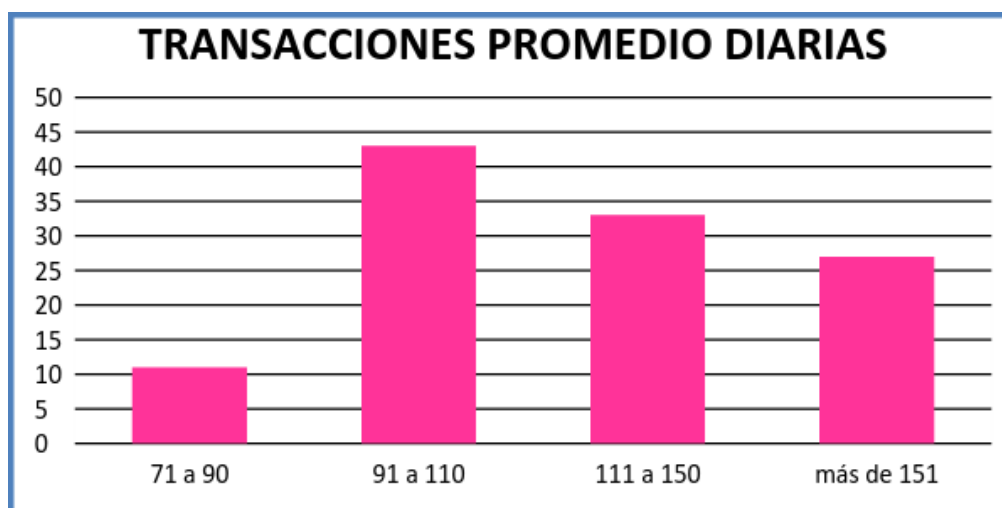


Gráfico 11: Transacciones promedio diarias

El 91% de los micronegocios que operan como agentes BCP realizan transacciones diarias de 91 a 110, 111 a 150 y más de 151 transacciones.

Los micronegocios que operan como agentes BCP, los cuales realizan transacciones diarias de 91 a 110, porque los negocios están más cerca de los usuarios que realizan operaciones como retiros y pagos de servicios y las personas buscan un medio más fácil de realizar sus transacciones. Además estas transacciones realizadas por los microempresarios evitan colas y pagos administrativos al banco. Las transacciones diarias de 111 a más lo realizan las personas que se encuentran alejados del Agente BCP y así mismo se observa que tiene un porcentaje del 53%.

Tabla 20: Operaciones del Agente BCP

OPERACIONES DEL AGENTE BCP		PORCENTAJE
Pago de servicios	111	97%
Depósitos	2	2%
Retiros	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

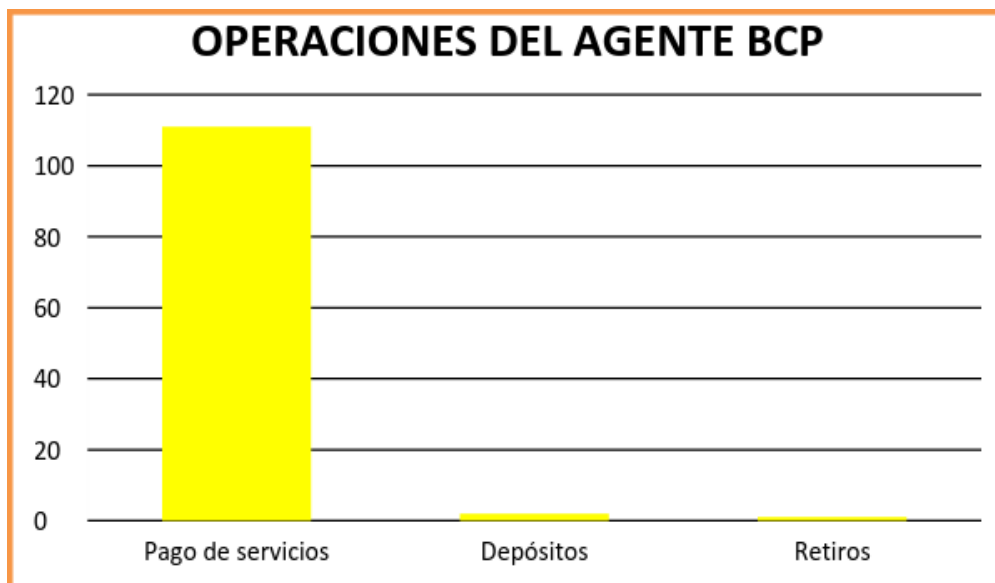


Gráfico 12: Operaciones del Agente BCP

Al banco le conviene que los agentes BCP realicen operaciones de pago de servicios porque ahora hay empresas que modernizan sus procesos de cobranza y le piden al Banco que recaude las deudas que tienen los usuarios con ellos, por eso los agentes BCP realizan más estas transacciones.

Se observa que son bajos los depósitos y retiros porque las personas tienen más seguridad en dirigirse al banco que ir a un Agente BCP ya que sus retiros y depósitos son fuertes cantidades de dinero.

Tabla 21: Personas que trabajan en el establecimiento (antes)

PERSONAS QUE TRABAJABAN EN EL ESTABLECIMIENTO (Antes)		PORCENTAJE
1_2	60	53%
3_4	43	38%
5_6	6	5%
7_8	5	4%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

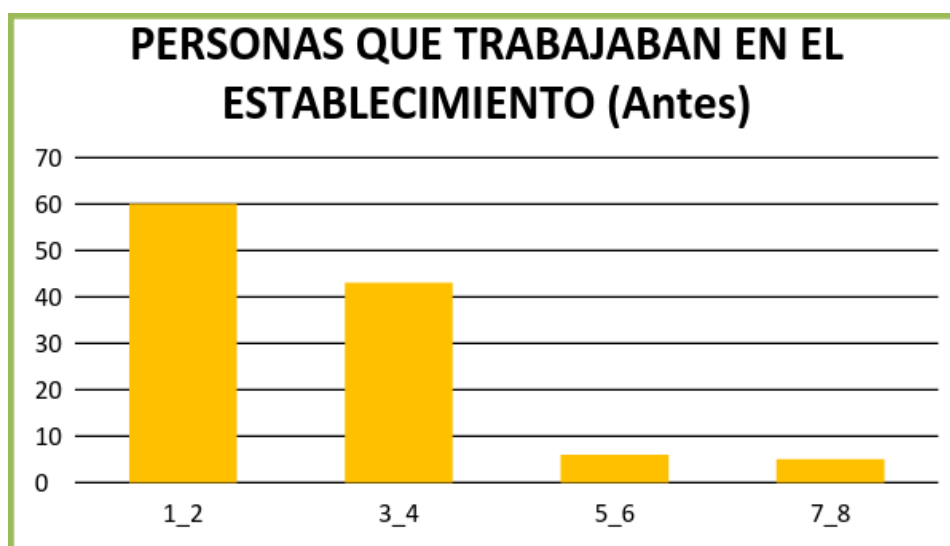


Gráfico 13: Personas que trabajan en el establecimiento (antes)

Se puede apreciar que en más del 90% de participación de personas que trabajaban en el establecimiento antes de ser agente BCP operaban de 1 a 2 y de 3 a 4 trabajadores en los micronegocios.

En los micronegocios antes de ser Agentes BCP solo realizaban una actividad que era por la cual se creó el negocio y no necesitan de mucho personal; por otro lado los consumidores visitaban el negocio sólo para satisfacer algunas



necesidades y por ende en los negocios no se necesitaba de mucho personal para atender al público.

Tabla 22: Personas que trabajan en el establecimiento (ahora)

PERSONAS QUE TRABAJABAN EN EL ESTABLECIMIENTO (Ahora)		PORCENTAJE
1_2	36	32%
3_4	61	54%
5_6	15	13%
7_8	2	1%
TOTAL	114	100%

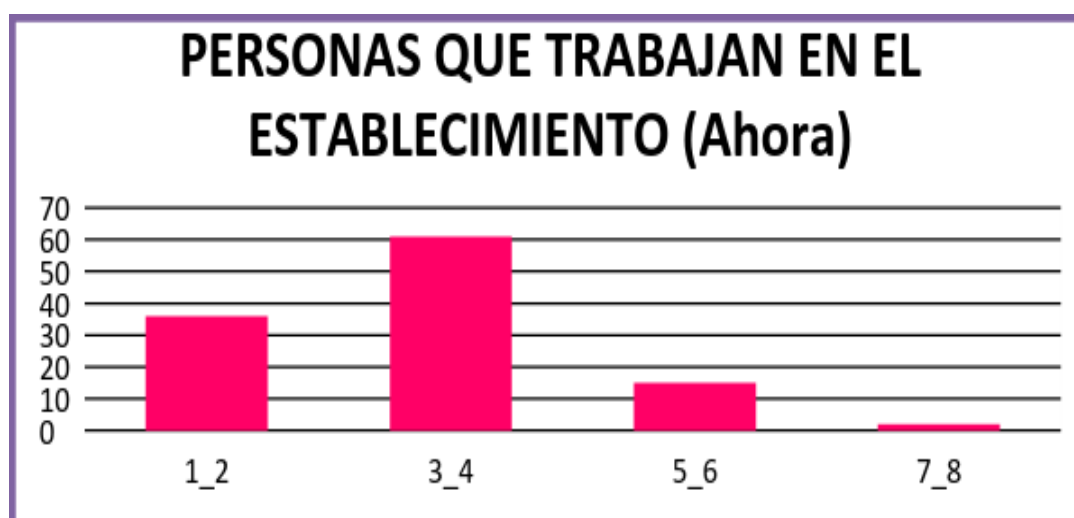


Gráfico 14: Personas que trabajan en el establecimiento (ahora)

Se puede apreciar que en más del 80% de participación de las personas que operan ahora en los micronegocios siendo agentes BCP son de 3 a 4 y de 1 a 2 trabajadores en los micronegocios. Los microempresarios al agregar otra actividad a su negocio siendo el agente BCP aumenta el número de clientes por tanto deben contratar más personal para la atención de nuevos clientes.

## Comparación Gráfico 13 Y 14

Tabla 23: Personas que trabajan en el establecimiento (antes – ahora)

PERSONAS QUE TRABAJABAN EN EL ESTABLECIMIENTO (Ahora)		PORCENTAJE	PERSONAS QUE TRABAJABAN EN EL ESTABLECIMIENTO (Antes)		PORCENTAJE
1_2	36	32%	1_2	60	53%
3_4	61	54%	3_4	43	38%
5_6	15	13%	5_6	6	5%
7_8	2	1%	7_8	5	4%
TOTAL	114	100%	TOTAL	114	100%

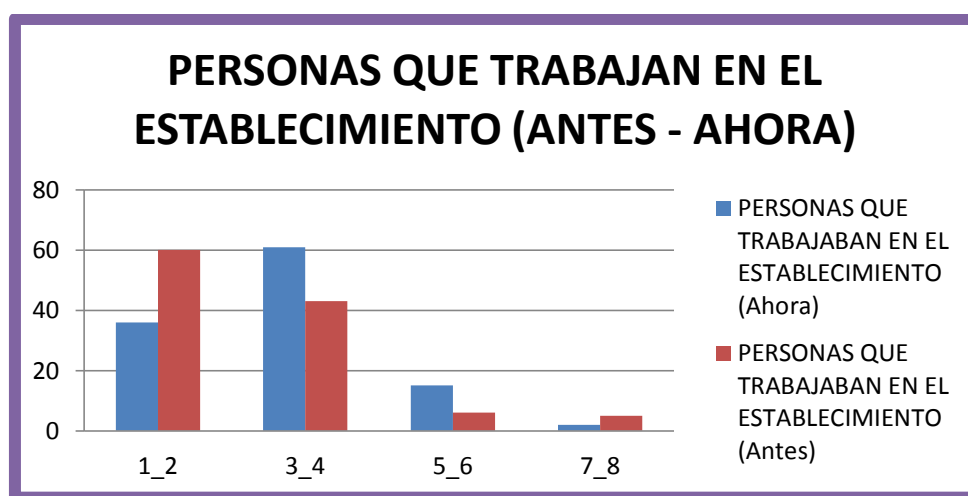


Gráfico 15: Personas que trabajan en el establecimiento (antes – ahora)

Se observa en las microempresas que a raíz de ser agentes BCP han incrementado los trabajadores que laboran en ellas pues antes laboraban de 1 a 2 personas y ahora laboran de 3 a 4 personas, porque la actividad de agente BCP supone un aumento de clientes por lo tanto se tiene que contratar a personas de confianza para brindar un buen servicio.

Tabla 24: Atención del Agente BCP

ATENCIÓN DEL AGENTE BCP		PORCENTAJE
El mismo	42	37%
Familiar	36	32%
Otra persona	36	31%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

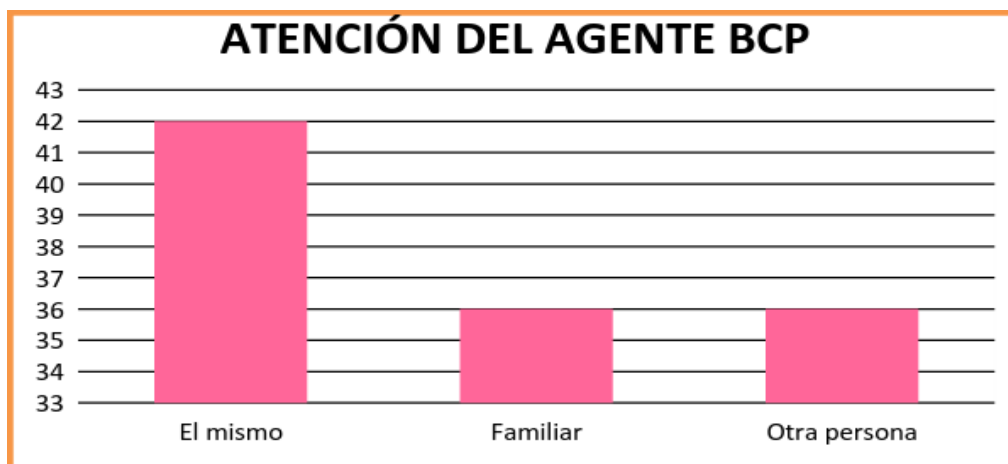


Gráfico 16: Atención del Agente BCP

Se observa en los micronegocios que la atención del público para el uso del agente BCP es dada por el mismo microempresario con un 37%, mientras que en otros micronegocios con un 32% la atención del público es dada por un familiar u otra persona.

La actividad del agente BCP es una responsabilidad muy grande para el microempresario pues manipula el dinero de otras personas y corre un riesgo al contratar a otra persona que pueda equivocarse en el momento de la transacción poniendo en riesgo su nombre y su dinero.

Cuando atiende un familiar u otra persona debe ser una persona con conocimientos básicos en el manejo de tarjetas de créditos por cuanto hace todo tipo de transacciones económicas.

Tabla 25: Beneficio del Agente BCP

PERCEPCIÓN	BAZAR	BODEGA	BOTICA	INTERNET	LOCUTORIO	OTROS	%
Conocido	1	18	1	4	2	2	25%
Más clientes	9	36	4	6	4	1	53%
Incremento de las ventas		17	2	1	1	1	19%
Aumento de mis productos				4			3%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>						<b>100%</b>

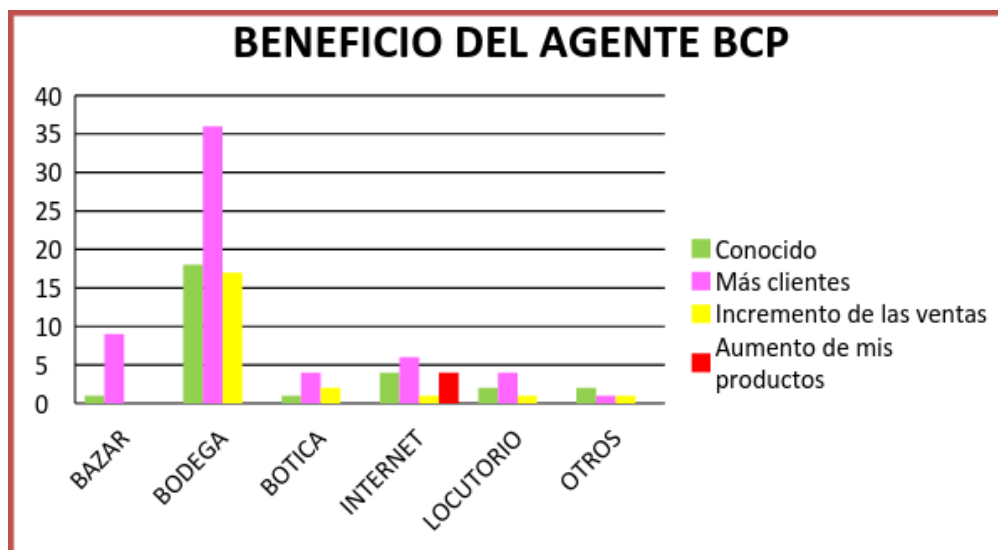


Gráfico 17: Beneficio del Agente BCP

Los microempresarios en su mayoría manifiestan que el agente BCP les ha beneficiado en diferentes aspectos en su negocio como atraer más clientes porque algunos llegan a realizar transacciones y a la vez compran en el establecimiento productos que ellos ofrecen.

El agente BCP en toda región de Lambayeque permite abarcar toda clase de negocios y de esta forma los negocios puedan crecer para que los clientes tengan diversidades de productos para así satisfacer sus necesidades y a la vez mejorar la atención al público que llega hacer sus compras a los micronegocios.

Tabla 26: Clientes captados antes (an) y ahora (ah)

NEGOCIO	5%		10%		15%		20%		25%		30% A MÁS	
	AH	AN	AH	AN	AH	AN	AH	AN	AH	AN	AH	AN
Bazar					8		2	6		1		3
Bodega			15		21	8	27	25	8	10		28
Botica					3		3	3	1	1		3
Internet	1		13		1	9		5		1		
Locutorio			1		5		1	2				5
Otros	1		1	1	1		1	1		1		1
TOTAL	2	0	30	1	39	17	34	42	9	14	0	40
PORCENTAJE	2%		26%		34%		30%		8%		0%	

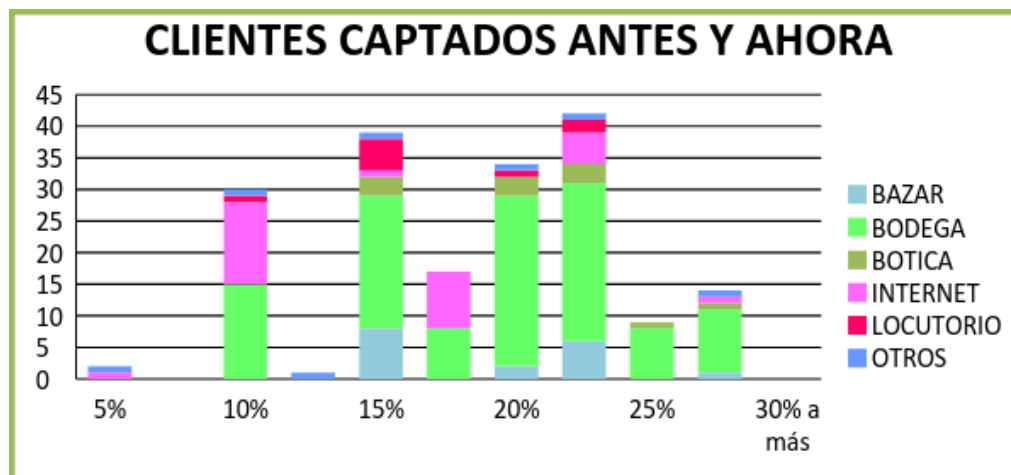


Gráfico 18: Clientes captados antes y ahora

Los agentes BCP han permitido a los microempresarios de las bodegas y bazares aumentar su participación en el mercado porque tienen variedad de

productos y su utilización es diaria. En el caso de las boticas, internet, locutorio y otros negocios se mantienen igual por lo ofrecido no es de uso cotidiano.

Los microempresarios al ser Agentes BCP obtienen un valor agregado en sus negocios lo que les permite aumentar sus ganancias y de esta manera puedan mejorar la infraestructura de su negocio, obteniendo nuevos clientes porque todo micronegocio que tenga variedad de productos para que el cliente se quede satisfecho con la compra y no tenga que ir a la competencia.

Tabla 27: Clientes captados con la actividad del Agente

NEGOCIO	5%	10%	15%	20%	25%	
Bazar		2		1	7	
Bodega	7	15	8	20	21	
Botica		1		2	4	
Internet	4	10			1	
Locutorio				5	2	
Otros	1	2		1		
TOTAL	12	30	8	29	35	114
PORCENTAJE	11%	26%	7%	25%	31%	100%

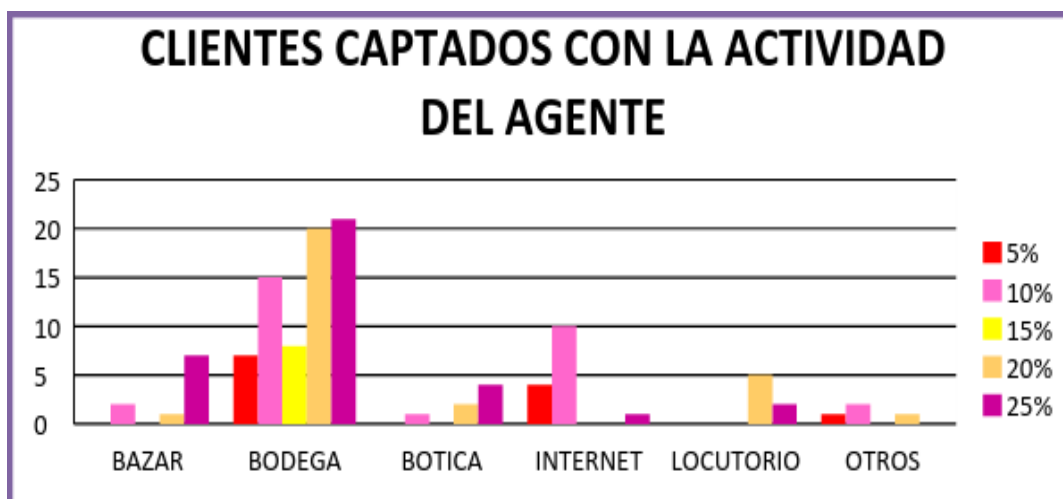


Gráfico 19: Clientes captados con la actividad del Agente

Se aprecia que por motivo de ser agente BCP el negocio con más captación de clientes son las bodegas con un 18% siendo sus clientes captados el 25%, por otro lado para el negocio de internet con un 3.5% solo tienen captación del 5% de clientes.

Se observa que la actividad del agente BCP ha permitido captar un mayor porcentaje de clientes en el negocio de las bodegas porque algunas personas no conocían el negocio y por realizar sus transacciones en el agente BCP han quedado como clientes de dicho establecimiento.

Tabla 28: Clientes que consumen en su local y usan el Agente BCP

CLIENTES		PROCENTAJE
Diferentes a los que tenía	99	87%
Los mismos	15	13%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>



Gráfico 20: Cliente que consumen en su local y usan el Agente BCP

El 87% de los micronegocios encuestados manifiestan que los clientes que consumen en su local y a la vez usan el agente BCP son diferentes a los que tenía y el 13% de clientes son los mismos que realizan ambas actividades.

Los microempresarios manifiestan que los clientes que consumen en su local y usan el agente BCP son diferentes a los que tenía porque la actividad del agente BCP les ha permitido atraer más clientes nuevos que consumen en su establecimiento.



Tabla 29: Porcentaje de clientes que utilizan el Agente y consumen en su local

NEGOCIOS	5%	10%	15%	20%	25%	30%	
Bazar	2				5	3	
Bodega	10	14	7	14	15	11	
Botica			1	1	3	2	
Internet	9	5		1			
Locutorio				3		4	
Otros	1	2			1		
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>114</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>19%</b>	<b>18%</b>	<b>7%</b>	<b>17%</b>	<b>21%</b>	<b>18%</b>	<b>100%</b>

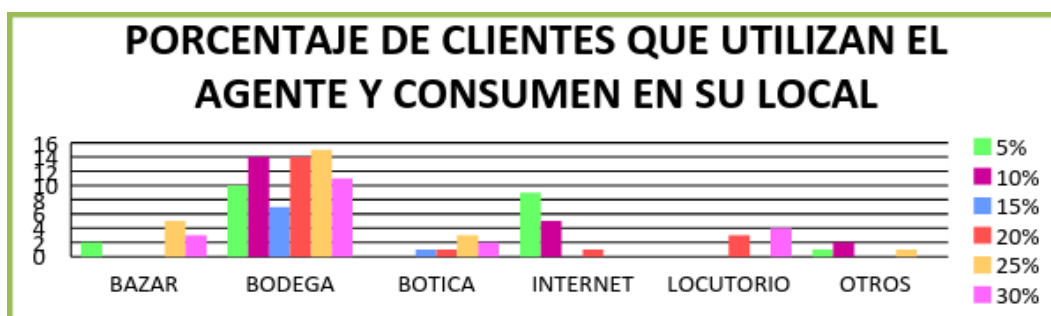


Gráfico 21: Porcentaje que utilizan el Agente y consumen en su local

Se observa que el 13% del negocio de las bodegas tiene un 25% de sus clientes que utilizan el agente BCP y consumen en su negocio, mientras que el 1% de la categoría de otros solo el 5% utilizan el agente BCP y consumen a la vez en su negocio.

La actividad de agente BCP les ha permitido a los micronegocios incrementar sus clientes pues estos consumen en el establecimiento adquiriendo producto o servicio y utilizando el agente BCP para sus transacciones suponiendo un beneficio para el microempresario.

Los Agentes BCP brindan a los usuarios mayor seguridad y confianza al realizar las transacciones pues la persona que atiende generalmente es de su mismo entorno y esto le permite a los usuarios realizar sus transacciones en un entorno amical; por otra parte es mejor para los usuarios realizar sus operaciones en un lugar ya conocido y por tanto estar menos expuestos a algún peligro.

Tabla 30: Compra de mercadería antes y ahora

NEGOCIO	MENOS DE UNA SEMANA		SEMANAL		QUINCENAL	
	ANTES	AHORA	ANTES	AHORA	ANTES	AHORA
Bazar			2	7	5	3
Bodega	7	17	19	23	19	26
Botica			1	4	3	3
Internet			4	5		
Locutorio			2	4	2	3
Otros			2	2		1
<b>TOTAL</b>	7	17	30	45	29	36
<b>PORCENTAJE</b>	<b>6%</b>	<b>15%</b>	<b>26%</b>	<b>39%</b>	<b>25%</b>	<b>32%</b>

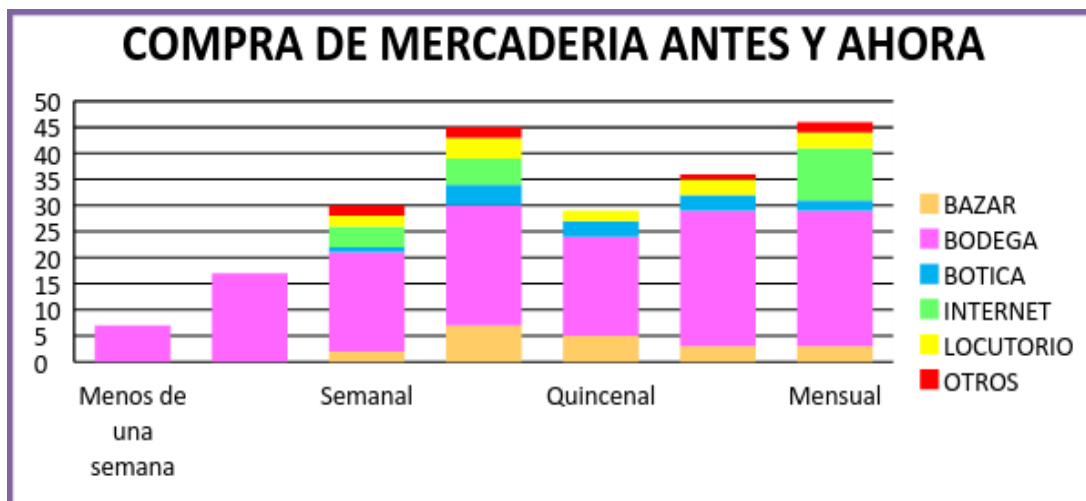


Gráfico 22: Compra de mercadería antes y ahora

La actividad del agente BCP ha hecho que los microempresarios compren más seguido para cubrir las necesidades de sus clientes y de los usuarios del agente BCP.

En los Agentes BCP la demanda y oferta de sus productos es casi a diario lo que permite obtener una mayor ganancia, donde la competencia es libre y eso le conviene al cliente obtener productos de bajo costo y de buena calidad.

Tabla 31: Cantidad de proveedores antes y ahora

PROVEEDORES	1		2		3		4		5	
	AN	AH	AN	AH	AN	AH	AN	AH	AN	AH
Bazar						2	5	6	5	2
Bodega	2	6	6	1	1		18	30	44	34
Botica							4	2	3	5
Internet	4	4		4	4				1	1
Locutorio							3	2	4	5
Otros				2	2		1	1	1	1
TOTAL	6	10	6	7	7	2	31	41	58	48

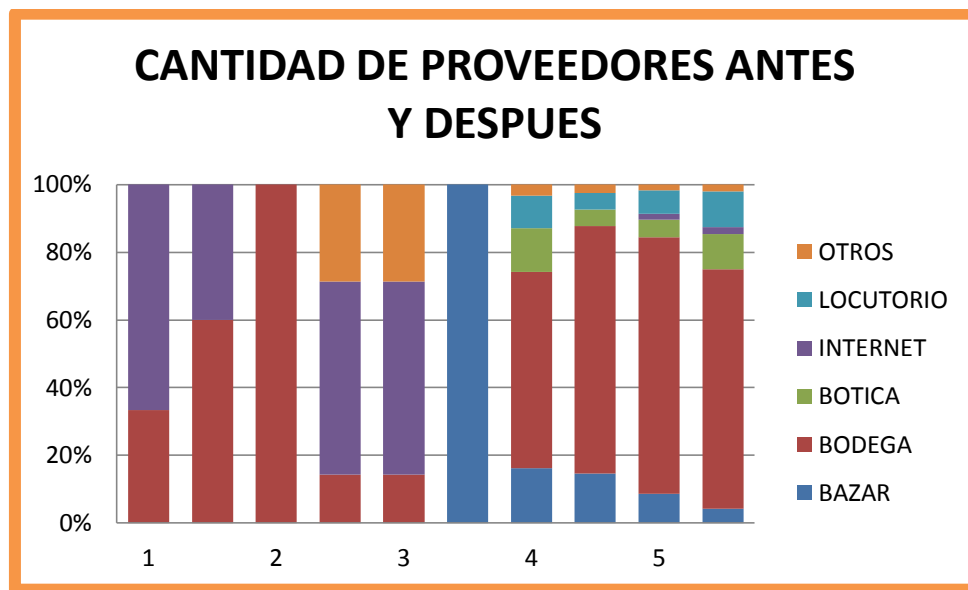


Gráfico 23: Cantidad de proveedores antes y ahora

El 50% de los micronegocios antes trabajaban con solo 5 proveedores ahora teniendo el Agente BCP estos proveedores han aumentado a un 60% de lo que tenían antes.

Los micronegocios han incrementado el número de sus proveedores porque antes no tenían mucha acogida de clientes ahora por la actividad del agente BCP que les ha permitido aumentar su demanda por tanto han incrementado la variedad de sus productos negociando con proveedores de diferentes marcas.

Tabla 32: Antes y después de los créditos

CRÉDITOS	SI (A)	SI (D)	NO (A)	NO (D)
Bazar	4	2	6	8
Bodega	30	9	41	62
Botica	1		6	7
Internet	4	1	11	14
Locutorio			7	7
Otros	1		3	4
TOTAL	40	12	74	102

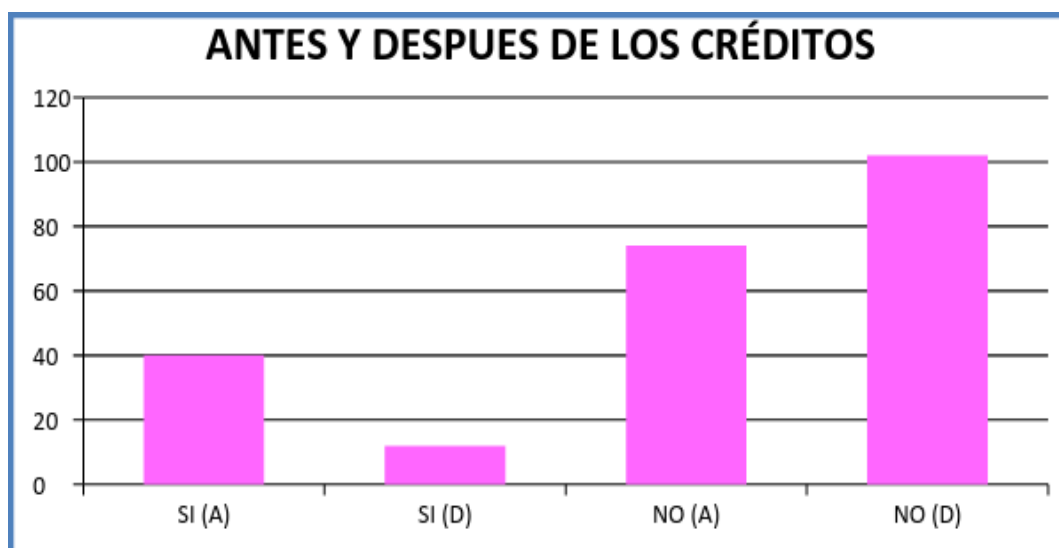


Gráfico 24: Antes y después de los créditos

Se observa que para los proveedores no es un factor determinante el agente BCP pues no por ello les otorga crédito a los microempresarios, los últimos manifestaron ser evaluados de diferentes formas por sus proveedores para ser aptos de créditos.

Aun por parte de los proveedores no había una gran confianza hacia los agentes BCP, es por la razón que no querían dejar sus productos en los negocios y ha pasado el tiempo y la situación ha cambiado ahora tener un agente BCP es un gran respaldo para cualquier persona que desea obtener los servicios de este.

Tabla 33: Por ser Agente BCP. Aumento de su Stock

NEGOCIO	SI	NO	ESTA IGUAL	
Bazar	5	4	1	
Bodega	39	20	12	
Botica	2	4	1	
Internet	4	9	2	
Locutorio	4	3		
Otros	2		2	
<b>TOTAL</b>	56	40	18	114
<b>PORCENTAJE</b>	49%	35%	16%	100%

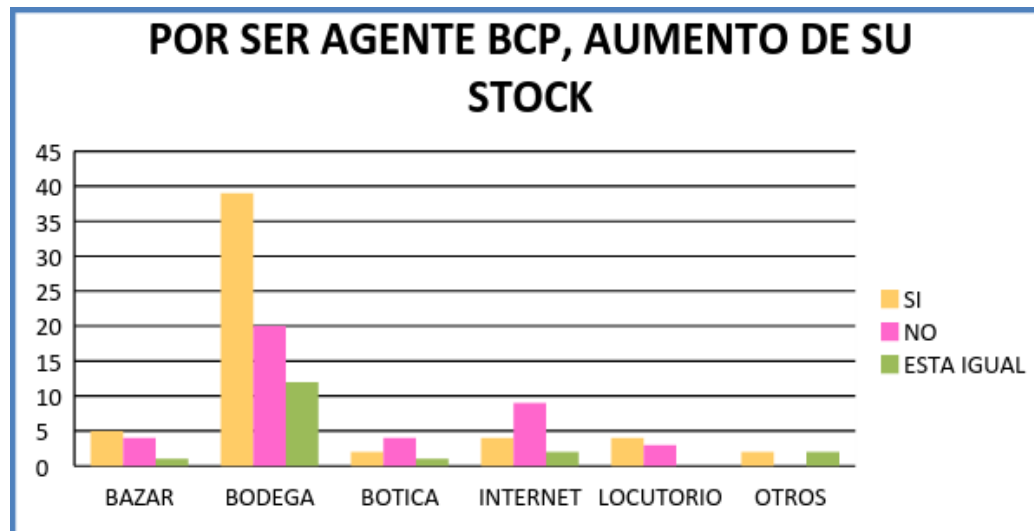


Gráfico 25: Por ser Agente BCP, aumento de su Stock

El agente BCP ha permitido a los micronegocios de bazares y bodegas incrementar su stock para satisfacer la demanda donde consumen los mismos y distintos clientes en el establecimiento, pudiendo satisfacer las necesidades de estos.

Anteriormente los negocios antes de tener un Agente BCP no tenían afluencia de clientes ni variedad de productos y por esta razón el microempresario tuvo la necesidad de estudiar el mercado y ver la necesidad del cliente, fue así que optó por instalar un agente BCP para mejorar su negocio.

Tabla 34: La utilidad percibida en relación a la de antes

NEGOCIO	SE MANTIENE IGUAL	AUMENTADO	DISMINUIDO	
Bazar	3	7	0	
Bodega	14	57	0	
Botica	2	5	0	
Internet	8	7	0	
Locutorio		7	0	
Otros	1	3	0	
<b>TOTAL</b>	28	86	0	114
<b>PORCENTAJE</b>	25%	75%	0%	100%

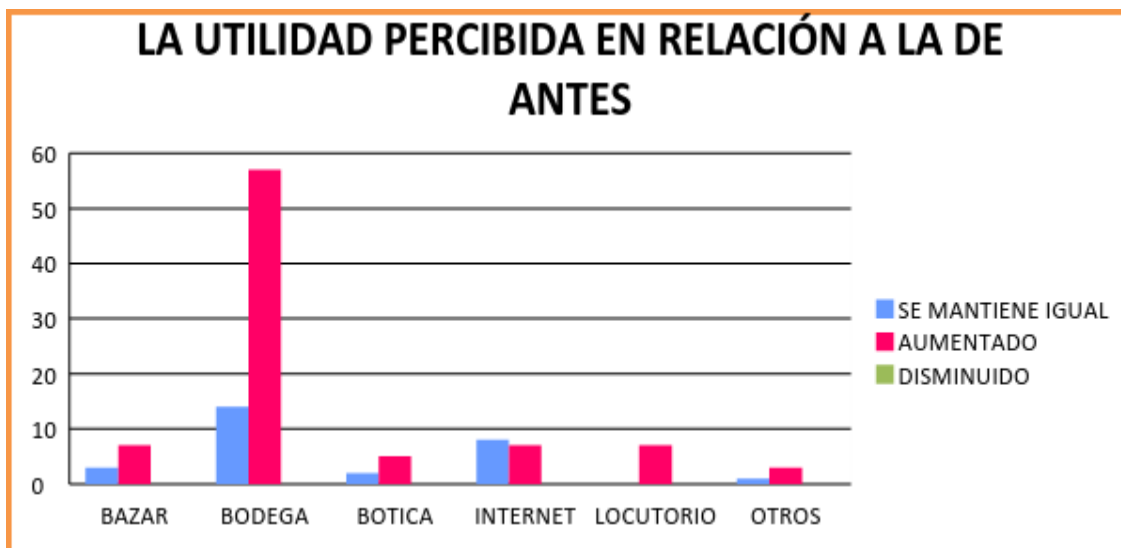


Gráfico 26: La utilidad percibida en relación a la de antes

Los microempresarios manifestaron que la utilidad percibida antes en relación ahora se incrementó con un 60% representado por bodegas, bazares, boticas, mientras que el 7% representa al negocio de internet el cual se mantiene igual.

Se deduce que a raíz de ser agentes BCP la utilidad ha aumentado para los microempresarios por tener un incremento en sus ventas y clientes por la variedad de productos que puedan ofrecer al público.

Tabla 35: Distrito: Percepción del Agente BCP

DISTRITOS	DISTRAE	ME DA IGUAL	GENERA INGRESOS	
Chiclayo	10	19	62	
Ferreñafe	1		6	
Lambayeque	2	2	12	
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>80</b>	114
<b>PORCENTAJE</b>	11%	18%	70%	100%



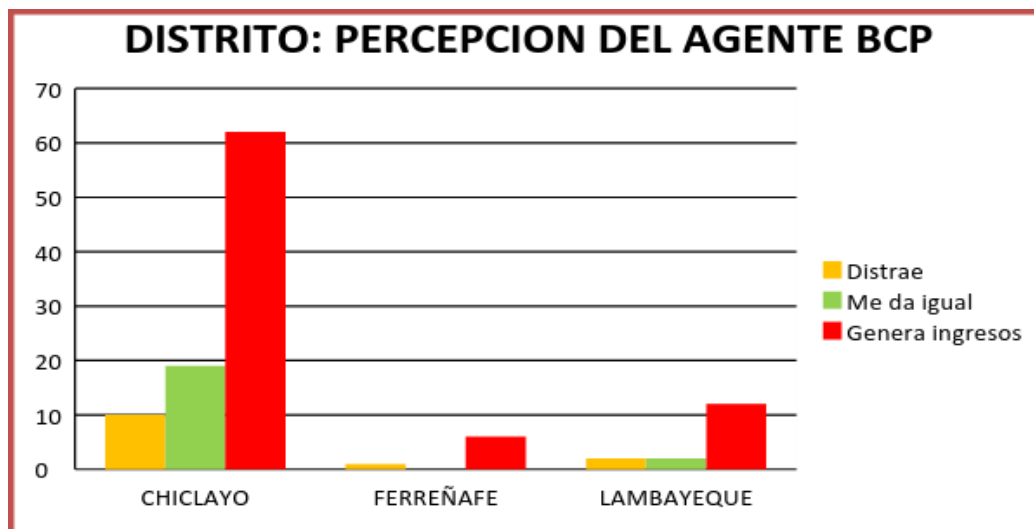


Gráfico 27: Distrito: Percepción del Agente BCP

Según los distritos de la región Lambayeque, el 70% de los microempresarios de Chiclayo, Ferreñafe y Lambayeque toman la actividad de agente BCP como un generador de ingresos y para los distritos de Chiclayo y Lambayeque con un 18% es una actividad que los distrae.

La mayoría de los microempresarios ven la actividad del agente BCP como una forma de generar ingresos a su negocio, se observa que el distrito de Chiclayo tiene mayor cantidad de agentes BCP por ser Chiclayo una ciudad grande y altamente comercial, considerando también el gran número de pobladores que posee a diferencia de las ciudades de Ferreñafe y Lambayeque.

Tabla 36: Negocio: Percepción del Agente BCP

NEGOCIO	DISTRAE	ME DA IGUAL	GENERA INGRESOS	
Bazar	3	1	6	
Bodega	7	14	50	
Botica	2	1	4	
Internet		4	11	
Locutorio	1		6	
Otros		1	3	
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>80</b>	114
<b>PORCENTAJE</b>	11%	18%	70%	100%

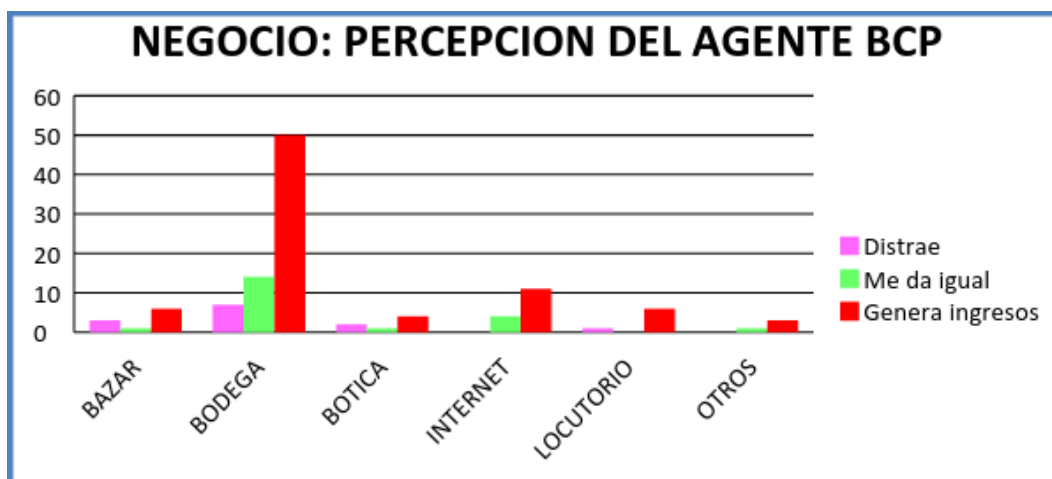


Gráfico 28: Negocio: Percepción del Agente BCP

Los microempresarios de las bodegas toman la actividad de agente BCP como un generador de ingresos, por otro lado el 4% de los microempresarios de internet es una actividad que les da igual y para el 7% de microempresarios de bazares es una actividad que los distrae.

La percepción de los microempresarios con respecto al agente BCP, es una forma de generar nuevos ingresos, añadiendo valor a su negocio, incrementando sus ventas y la variedad de sus productos.

Tabla 37: Preferencia de atención al público

NEGOCIO	AGENTE BCP	MI LOCAL	AMBOS	
Bazar	3	6	1	
Bodega	11	35	25	
Botica		5	2	
Internet	2	2	11	
Locutorio	3	1	3	
Otros	1	3		
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>52</b>	<b>42</b>	114
<b>PORCENTAJE</b>	18%	46%	37%	100%

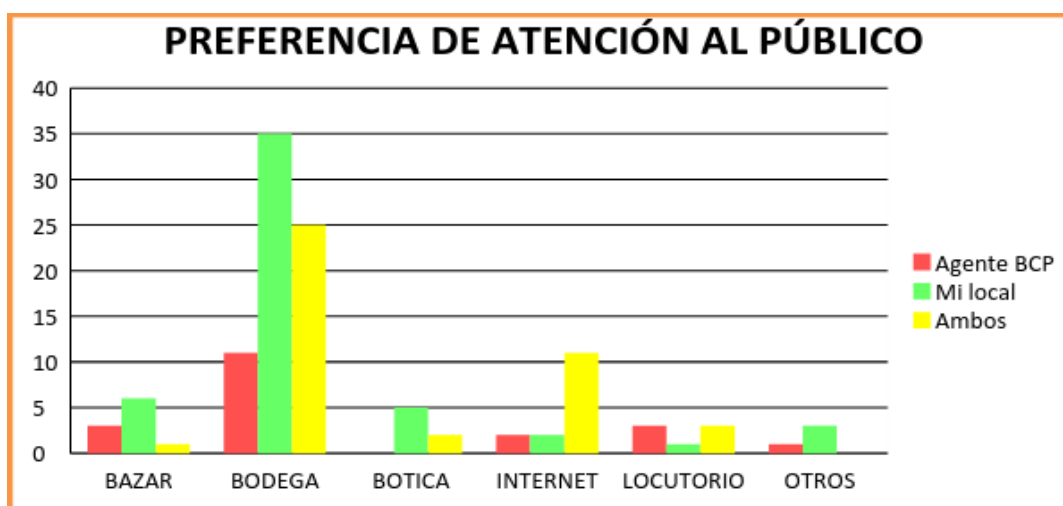


Gráfico 29: Preferencia de atención al público

Los microempresarios tienen preferencia en la atención a los clientes que llegan a comprar en su local porque es más rentable su negocio que la actividad de agente BCP, en algunos casos el agente BCP lo trabaja otras persona por lo tanto la preferencia de atención es para ambos.

Para tener un negocio se debe estar preparado para saber atender a los clientes y capacitarse en la forma de brindar estos servicios a los clientes para que se lleven una buena imagen y puedan no solo regresar sino también recomendar que es la mejor forma de publicidad que tiene todo microempresario.

Tabla 38: Atracción del Agente BCP

NEGOCIO	SI	NO	
Bazar	10	0	
Bodega	70	1	
Botica	7	0	
Internet	15	0	
Locutorio	7	0	
Otros	4	0	
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>1</b>	114
<b>PORCENTAJE</b>	99%	1%	100%

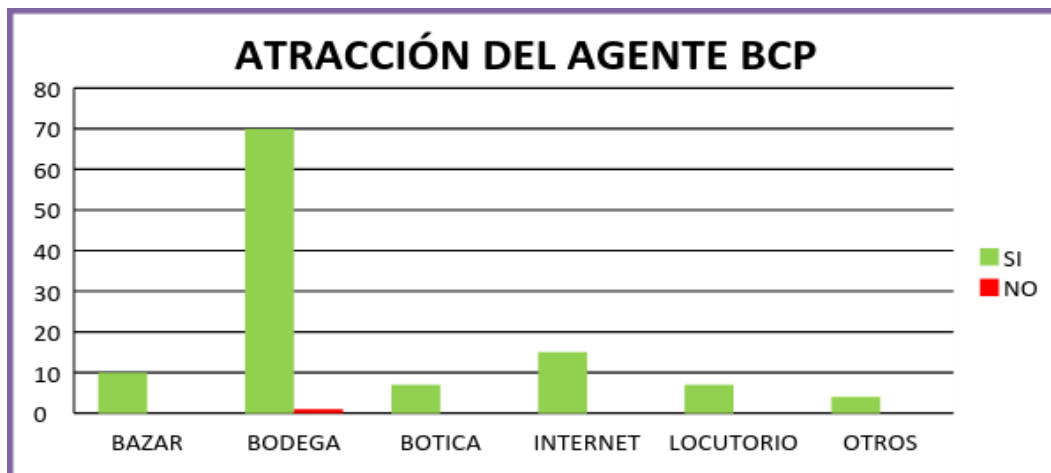


Gráfico 30: Atracción del Agente BCP

Los microempresarios manifiestan que es atractivo trabajar con el agente BCP porque es una forma de llamar la atención al cliente y le es beneficioso para su negocio donde los clientes pueden realizar muchas cosas en un solo lugar.

Mientras el microempresario tenga un buen stock esto beneficiaría al negocio y el cliente no iría a la competencia, para que de esta manera este tipo de negocio tenga una buena rentabilidad y crecimiento del mismo. Un negocio bien implementado siempre va a crecer mientras haya un buen estudio en el mercado no solo pensando crecer sino también en la necesidad que tienen los clientes, pues el fin último de todo negocio es satisfacer las necesidades del cliente.

#### 4.2. Discusión

En cuanto al primer objetivo del presente estudio, conocer la influencia que tiene la corresponsalía bancaria en las microempresas que agregaron al giro de su negocio el Agente BCP; al realizar el estudio se obtuvo lo siguiente:

El agente BCP les ha permitido a los microempresarios ofrecerles a sus clientes habituales el servicio de corresponsalía bancaria, brindándoles una oportunidad más de llegar a su establecimiento por otra razón que no sea adquirir algún producto del establecimiento.

Las microempresas por lo general tienen mayor afluencia de público por las mañanas con un 43% generando ingreso para su negocio, y la afluencia de público para el agente BCP es por las tardes y noches con un 57% permitiéndole al microempresario obtener otra ganancia en este horario, puesto que los usuarios del agente BCP consumen también en el establecimiento; cubriendo los espacios de menor demanda en el negocio.

Los microempresarios atienden su negocio por más tiempo que el Agente BCP, aproximadamente entre 14 y 16 horas diarias representado por el 74% y la atención del Agente BCP se ve reducido en su mayoría es de aproximadamente entre 12 y 14 horas diarias representado por el 65%, esto es porque en algunas

zonas se vuelve peligrosa esta actividad, entonces trabajan menos horas el Agente BCP evitando poner en peligro su negocio.

Para las microempresas consideradas en el estudio, antes de agregar al giro de su negocio el agente BCP solo trabajaban de 1 a 2 personas siendo los dueños en su respectivo establecimiento manifestado por el 53%; pero al agregar a su negocio el agente BCP se vieron en la necesidad de que otras personas también trabajen en él, aumentando de 3 a 4 personas las que laboran en el establecimiento representadas por el 54% del total de encuestados, siendo el mismo dueño el que atiende el agente BCP con un 37% o algún familiar con el 32% quien atiende el agente BCP, puesto que es una responsabilidad y riesgo en caso de algún error por ser intermediarios del banco porque lo que se maneja es el dinero de los usuarios.

Como bien se apreció en la tabla relacionada con el beneficio obtenido de agregar al giro de su negocio el agente BCP, para la gran mayoría de los microempresarios que son agentes BCP manifestaron que el beneficio que han obtenido es la captación de nuevos clientes pues antes solo consumían los vecinos de las zonas aledañas al establecimiento, pero ahora llegan a su establecimiento personas que son usuarios del Banco de Crédito y estos mientras esperan para realizar sus transacciones generalmente consumen algún producto que ofrece el establecimiento, este beneficio es su gran mayoría es para establecimientos como bodegas y bazares; considerando que los clientes que acuden a las boticas e internet no necesariamente consumirán dentro del establecimiento en el momento de realizar sus transacciones pero si les permite hacerse más conocidos en su entorno.

Al inicio de la investigación se manejaba la idea de que el agente BCP les había permitido a los microempresarios ser aptos de créditos porque trabajaban con una entidad bancaria sin embargo cuando se realizó la investigación el 87% de los microempresarios consideraron que el agente BCP no es un factor importante al momento de trabajar con proveedores o acceder a créditos con estos, pues la evaluación que hace el Banco de Crédito es diferente a las evaluaciones con las que trabajan los proveedores en tanto que el agente BCP se trabaja con el dinero que posee el microempresario con el afán que este tiene de darle rotación y los proveedores evalúan la responsabilidad y la capacidad de pago de cada microempresario para ser tomado en cuenta al momento de otorgarle créditos.

En cuanto al segundo objetivo planteado en el estudio, determinar la influencia de la cantidad de transacciones financieras a través del canal de corresponsalía bancaria, en el desempeño de las microempresas constituidas como Agentes BCP; se encontró lo siguiente:

El 67% de los microempresarios manifestaron que las transacciones diarias promedio que realizan están entre el rango de 91 a 150 transacciones diarias, lo cual le permite al microempresario tener la oportunidad de vender sus productos considerando que por cada transacción que los clientes realizan en el Agente BCP estos pueden adquirir o consumir algún producto dentro del establecimiento.

Por otro lado, lo ya mencionado en la discusión correspondiente al objetivo anterior, sobre el beneficio de captar nuevos clientes que han percibido los microempresarios al ser agente BCP, está influenciado por las transacciones que realiza el microempresario, por la importancia que este le da a la actividad de corresponsalía bancaria.

Los microempresarios manifestaron que la gran mayoría de operaciones que realizan por el Agente BCP son pagos de servicios, como agua, luz, telefonía, universidades, etc. representado por 97%. El agente BCP ha tenido acogida por el estilo de vida de las personas quienes buscan hacer sus operaciones bancarias de una manera más fácil sin tener que esperar largas colas en los bancos y perder minutos de tiempo; y por otro lado, el 62% de los microempresarios manifestaron que de los usuarios del agente BCP en algunos casos después de realizar sus operaciones les queda algo de dinero de corte simple de los cuales entre el 10% y 25% de los usuarios adquirieren algún producto del establecimiento, generándole al microempresario ingreso adicional.

En cuanto al siguiente objetivo de determinar la influencia que tiene el tipo de negocio de las microempresas en el desempeño de la actividad de corresponsalía bancaria, se encontró que:

La gran mayoría de microempresas que son agentes BCP, son bodegas que cuentan con una participación del 62%, puesto que tienen más posibilidades de colocar sus productos en tanto que son artículos de primera necesidad, teniendo mayor ventaja a las microempresas como cabinas de internet y boticas que los clientes que acuden a estos establecimientos no necesariamente consumirán dentro de él. Para las microempresas en este caso bodegas es una gran ventaja competitiva en relación a otros negocios similares puesto que ofrecen un servicio adicional, facilitándoles la vida a sus consumidores donde estos todo lo encontraran en un solo lugar.

En cuanto al objetivo de analizar la influencia de la localización de la microempresa, que funciona como Agente BCP, en el desempeño de su actividad comercial, se analizó que:



El agente BCP les ha permitido a los microempresarios que agregaron este modelo de corresponsalía bancaria a su negocio, darle mayor rotación al dinero que estos poseen; los microempresarios ubicados en la provincia de Chiclayo de la región Lambayeque manifestaron que el monto con el que trabajan el agente BCP no es representativo por los riesgos que poseen al realizar esta actividad además que existen oficinas del Banco de Crédito cerca donde estos pueden acudir a realizar el incremento de su efectivo disponible para seguir trabajando el agente BCP.

Sin embargo, para las microempresas que están en las zonas alejadas donde no hay oficinas del banco cerca estas hacen el papel de banco en el lugar donde desarrollan sus actividades, los microempresarios manifestaron que trabajan con montos altos de dinero puesto que viajan a la ciudad para aumentar el efectivo de su cuenta y poder continuar la actividad de agente BCP, considerando que generalmente en las zonas alejadas de la ciudad los pobladores se conocen y tienen menos riesgo de enfrentarse a robos.

Con respecto al objetivo general de la presente investigación acerca del impacto generado de la actividad de corresponsalía bancaria en las microempresas que operan como Agentes BCP en la Región Lambayeque, según la información obtenida de la investigación realizada; el resultado que ha generado la actividad de corresponsalía bancaria en las microempresas de la Región Lambayeque que agregaron el Agente BCP a su negocio ha sido de gran beneficio para los microempresarios.

En tanto a la discusión de los objetivos; el Agente BCP ha influenciado en gran medida a las microempresas que se iniciaron como bodegas pues a diferencia de farmacias, boticas y locutorios las personas no siempre llegan a

adquirir algún producto o servicio en estas; recalcando que el 62 % de los encuestados fueron bodegas.

Los microempresarios han consolidado sus negocios, debido a que han logrado ampliar y diversificar los servicios ofrecidos porque ahora los clientes no solo llegan a comprar algún producto sino que también a realizar transacciones, generando una mayor rotación de su dinero y de sus productos obteniendo dinero adicional al brindar el servicio de Agente BCP; lo que les ha permitido alcanzar mayor estabilidad en su negocio y a la vez, la banca ha logrado fidelizar a estas empresas como sus clientes debido a la actividad de Agente BCP.

Esta investigación servirá para ayudar a microempresarios que deseen incursionar en la actividad de corresponsalía bancaria, puesto que al ver los beneficios generados en otros negocios podrían tomar como opción el Agente BCP para una nueva inversión. Por lo tanto, es posible considerar a la corresponsalía bancaria como una actividad económica con muchos beneficios para el desarrollo de las microempresas puesto que les ha permitido crecer tanto a los Agentes BCP de zonas alejadas como los que se encuentran en zonas aledañas al centro.

#### 4.3. Propuesta

Debido al momento de inseguridad que atraviesa el país, se presenta la posibilidad de proponer un reforzamiento en relación al tema de la credibilidad y seguridad del dinero manejado por los microempresarios hacia la Banca Privada, en el caso que nos ocupa, el agente BCP, usando como medio a la Empresa Prosegur, quien es contratada por el BCP para el traslado del dinero en efectivo de

los microempresarios hacia dicha institución bancaria, así los microempresarios, estarán más seguros y tranquilos en cuanto al dinero que se maneja

Aprovechar la publicidad por ser Agente BCP para ampliar sus campos de venta y ofrecer mejores instalaciones a sus clientes, porque habiendo un lugar amplio, cálido y con más servicios, los clientes lo elegirán para todo tipo de transacciones, ya que ser Agente BCP de por si es una buena publicidad porque esta institución, cuenta con credibilidad amplia en su rubro, siendo esta razón muy importante para saber capitalizar este aspecto.

Es necesario que el microempresario negocie con la banca privada (en este caso BCP) el porcentaje a recibir de acuerdo a la cantidad de transacciones realizadas (ya sea por día, semana, quincena, etc.) lo que ayudará a incentivar a dicho microempresario a invertir más en la publicidad para de esa manera ser reconocido como Agente BCP.

Si bien es cierto el modelo de Agente BCP ha beneficiado a las casas de negocio de la Región Lambayeque por lo que se recomienda analizar nuevos modelos de negocio para no quedar desfasados y perder terreno frente a otros competidores que puedan brindar la misma modalidad, así como de esta forma generar otros ingresos.

Buscar la localización en zonas o avenidas que cuenten con una adecuada infraestructura en sus alrededores como son las veredas, pistas y buena iluminación para de esta forma generar mayor confianza y seguridad de modo que se pueda visitar el local comercial. Los microempresarios deben procurar evaluar bien la localización del futuro agente BCP en términos de infraestructura y localización del negocio para obtener buenos resultados como Agente BCP.

Por otro lado, el Banco de Crédito del Perú debe de analizar la posibilidad de delegar al Agente BCP mayores atribuciones como activar cuentas de ahorros, cuenta sueldo, entre otras cuentas; considerando el nivel de responsabilidad de cada Agente.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Uno de los principales beneficios percibidos por los microempresarios es el incremento de los clientes pues al ser una empresa que brinda el servicio de Agentes BCP genera la percepción en el cliente de ser establecimientos más seguros y completos tanto para realizar transacciones como compras porque fueron aceptadas para trabajar con un banco de prestigio a nivel nacional y el otro beneficio percibido por los microempresarios es que les ha permitido hacerse más conocidos pues personas que comenzaron usando el agente BCP también acuden a consumir en el establecimiento.

La actividad de Agente BCP ha beneficiado a los microempresarios permitiéndoles ofrecer un servicio adicional a sus consumidores habituales y poder hacerse más conocidos en el entorno donde se realizan las actividades de su negocio; generándoles a ellos mejores ingresos.

La red de agentes, ha permitido al banco desplazar la aglomeración de personas en las oficinas, permitiéndoles a las empresas constituidas como Agentes BCP tener una oportunidad de generar nuevos ingresos por la afluencia de público generada por el agente BCP y también por medio de la comisiones pagadas por realizar la actividad de corresponsalía bancaria.

Para el Banco de Crédito del Perú ha sido de gran utilidad al poder compartir la Corresponsalía Bancaria como Agente BCP con los microempresarios de la Región Lambayeque, puesto que han podido llegar a lugares alejados de la Región a los que antes no tenían acceso y ampliaron sus servicios prestando agilidad y modernidad a la población que así lo requería.

La instalación del servicio como Agente BCP en la Región Lambayeque ha sido productiva, porque ha llevado modernidad, comodidad y un nuevo estilo de vida más urbano del que existía antes de su aparición en la zona.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRÁFICAS

Almandoz, L. (18 de octubre de 2007). Entrevista concedida al Diario.

A. De Bancos Del Perú. (2013). *CAJEROS CORRESPONSALES SE CONSOLIDAN COMO CANAL ALTERNATIVO DE ATENCIÓN BANCARIA*. Lima.

A. De Bancos Del Perú. (2013). *EN EL ÚLTIMO AÑO SE INCREMENTÓ EN 40% EL NÚMERO DE AGENTES BANCARIOS*. Lima: Prensa.

A. De Bancos Del Perú. (2013). Los Cajeros Corresponsales: una solución rápida y segura. Lima.

ASOBANCARIA. (2006). *CORRESPONSALES NO BANCARIOS: Camino a la bancarización*. *La Semana Económica*. Bogotá.

Banco de Crédito del Perú. (2005). *Principales Indicadores, Principales Resultados*. Lima.

Bermúdez, K. (2009). *Agente BCP*. Lima.

Economía, N. (5 de octubre de 2010). *Líder en Economía y negocios*. Recuperado el mayo de 2013, de Corresponsales No Bancarios amplía la bancarización en América Latina:

<http://nuevaeconomia.com.bo/productos/revistaarticulos/finanzas/corresponsales-no-bancarios-amplia-la-bancarizacion-en-america-latina/>

FELABAN. (2010). *CORRESPONSALES NO BANCARIOS, UN ESQUEMA QUE HA LLEGADO A AMÉRICA LATINA PARA QUEDARSE*.

Fischer. L y Espejo. J. (s.f.). *Mercadotecnia, tercera edición*. Mc Graw Hill.

Reid, A. L. (s.f.). *Las técnicas modernas de venta y sus aplicaciones*. Diana.

Kotler, P. (s.f.). *Dirección de Marketing Conceptos Esenciales*. Págs.11-12. Prentice Hall.

Kotler, P. (s.f.). *Dirección de Mercadotecnia*. Pág. 17-18.

Ministerio de la Producción. (2011). *Estadísticas*. Lima: Solvima Graf S.A.C.

Ministerio de la Producción. (2012). *MYPES 2011 Estadísticas de la Micro y Pequeña Empresa*. Lima: Solvima Graf S.A.C.

Ramírez, J. (2012). Profundización bancaria, el uso de los servicios financieros y su impacto en el circulante. *Moneda, Bancarización*, 11-15.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2012). *Evolución del Sistema Financiero*. Lima.

Taha. H. (1998). *Investigación de Operaciones, sexta edición*. Prentice Hall.

Santa Cruz. A y Torres. M. (2009). *Tratado de Contabilidad de Costos, primera edición*. Pacífico.

## VII. ANEXOS

### 7.1. Anexo 01: Encuesta



## UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

ENCUESTA N° \_\_\_\_\_

REGIÓN: LAMBAYEQUE PROVINCIA:

\_\_\_\_\_

DISTRITO: \_\_\_\_\_

NEGOCIO: \_\_\_\_\_

**I. ¿Cuántos años tiene en su negocio?**

1. 7 a 12 meses
2. 13 meses a 3 años
3. 3 – 4 años
4. 4-5 años
5. 5años a mas

**II. ¿Cuánto tiempo lleva como agente BCP?**

1. 7 a 12 meses
2. 13 meses a 2años
3. 2– 3 años
4. 3-4 años
5. 5años a mas

**III. ¿Qué días a la semana atiende?**

	Su establecimiento	El agente BCP
1. Lunes-Viernes		
2. Lunes-Sábado		
3. Lunes – Domingo		

**IV. ¿Cuál es el horario de atención al público de?**

	Su negocio	Agente BCP
1. 7am-1pm		
2. 1pm-6pm		
3. 3pm-6pm		



4. 6pm-8pm		
5. 6pm-10pm		

**V. ¿Cuántas horas diarias trabaja?**

	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h
Su negocio								
Agente BCP								

**VI. ¿Cuántas transacciones diarias realiza?**

- a) 71 a 90    b) 91 a 110  
c) 111 a 150    d) más de 151

**VII. ¿Qué operaciones realiza más en el agente BCP?**

1. Pago de servicios
2. Depósitos
3. Retiros
4. Pago de créditos

**VIII. ¿Cuántas veces acude al banco diariamente?**

- a) 1    b) 2    c) 3    d) 4    e) 5  
f) 6    g) 7

**IX. ¿Cuántos P.O.S posee?**

- a) 1  
b) 2

**X. ¿Cuántas personas trabajaban en su establecimiento? (antes de ser agente)**

1. 1-2
2. 3-4
3. 5-6
4. 7-8
5. 9-10

**XI. ¿Cuántas personas laboran en el establecimiento? (ahora con el agente)**

1. 1-2
2. 3-4
3. 5-6
4. 7-8
5. 9-10

**XII. ¿Quién atiende el agente BCP?**

1. El mismo
2. Familiar
3. Otra persona

**XIII. En que le ha beneficiado el agente BCP**

1. Conocido
2. Más clientes
3. Incremento de las ventas
4. Aumento de mis productos

**Evaluación**

**XIV. ¿Cuántos clientes diarios aproximadamente tenía en su negocio?**

- a) 5%    b) 10%    c) 15%    d) 20%    e) 25%

**XV. ¿Cuántos clientes diarios aproximadamente tiene?**

- a) 5%    b) 10%    c) 15%    d) 20%    e) 25%

- XVI. De la actividad del agente**  
**¿Cuántos clientes cree que ha captado su negocio?**  
 a) 5% b) 10% c) 15%  
 d) 20% e) 25%
- XVII. Los clientes que usan el agente BCP y consumen en su establecimiento**  
 a) Diferentes a los que tenía  
 b) Los mismos
- XVIII. ¿Cuántos de sus clientes que utilizan el servicio de Agente BCP, consumen en su local?**  
 \_\_\_\_\_
- XIX. ¿Cada cuánto tiempo compraba mercadería?**  
 1. Menos de una semana  
 2. Semanal  
 3. Quincenal  
 4. Mensual
- XX. ¿Cada cuánto tiempo compra mercadería?**  
 1. Menos de una semana  
 2. Semanal  
 3. Quincenal  
 4. Mensual
- XXI. ¿Cuántos proveedores tenía?**  
 a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
- XXII. ¿Cuántos proveedores tiene?**  
 a) 2 b) 3 c) 4 d) 5
- XXIII. ¿Antes de ser agente le otorgaban créditos sus proveedores?**  
 a) Si  
 b) No  
**¿De cuánto tiempo?**  
 a) 15 días b) 30 días  
 c) 45 días d) 60 días
- XXIV. ¿Ud. cree que a raíz de ser agente sus proveedores le otorgan créditos?**  
 a) Si  
 b) No  
**¿De cuánto tiempo?**  
 a) 15 días b) 30 días  
 c) 45 días d) 60 días
- XXV. Por motivo de agente BCP, Ud. ahora compra más seguido.**  
 a) Si  
 b) No
- XXVI. A raíz de ser agente BCP, Ud. ahora tiene mayor cantidad de mercadería**  
 a) Si b) No c) Esta igual
- XXVII. La utilidad que percibía antes de ser agente, en qué relación esta:**  
 a) 1-1 se mantiene igual  
 b) 1-2 ha aumentado (%\_\_\_\_)  
 c) 1-3 ha disminuido (%\_\_\_\_)

- XXVIII. El agente interfiere en la atención a sus clientes.**  
a) Si  
b) No
- XXIX. ¿Cómo toma Ud. la actividad de agente BCP?**  
a) Quita el tiempo  
b) Distrae  
c) Me da igual  
d) Genera ingresos
- XXX. Si llegan clientes a usar el agente BCP y otros a comprar sus productos ¿Quién tiene preferencia?**  
a) Agente BCP  
b) Mi local
- XXXI. Le es atractivo seguir trabajando con el agente BCP.**  
a) Si  
b) No



UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

ENTREVISTA N° \_\_\_\_\_

REGIÓN: LAMBAYEQUE

PROVINCIA: \_\_\_\_\_ DISTRITO: \_\_\_\_\_

NEGOCIO: \_\_\_\_\_

1. ¿Por qué decidió ser Agente BCP?
2. ¿De qué forma piensa Ud. que le ha servido el Agente BCP?
3. ¿En qué aspectos le ha permitido crecer?
4. ¿En qué le perjudica a su negocio?
5. ¿Cómo se relaciona el desempeño como Agente con el desempeño con su empresa?
6. ¿Cuál es su horario de atención al público como Agente BCP?
7. ¿El Agente BCP interfiere en la atención a sus clientes?
8. ¿Le es atractiva la actividad de Agente BCP?
9. ¿Qué significa para Ud. la actividad de Agente BCP?
10. ¿Cree que es beneficioso para Ud. ser Agente BCP?